

Ciberodio en los comentarios de la noticias en línea en Colombia. El caso de Piedad Córdoba

Silvia Montaña¹
Victoria González²
César Ariza³

Recibido: 2013-06-20
Envío a pares: 2013-06-26

Aprobado por pares: 2013-07-18
Aceptado: 2013-08-18

Para citar este artículo / To reference this article / Para citar este artigo

Montaña, S., González, V., Ariza, C. Diciembre de 2013. Ciberodio en los comentarios de la noticias en línea en Colombia. El caso de Piedad Córdoba. Palabra Clave 16 (3), 812-841.

Resumen

¿Cuál es la naturaleza de la participación ciudadana y de la opinión ciudadana en los comentarios en línea creados por los medios noticiosos colombianos? ¿Qué tipo de discusiones y expresiones se generan en los comentarios de las noticias publicadas en los medios en línea? ¿De qué manera estos escenarios participativos mantienen vivas las agendas mediáticas? Estas son algunas de las preguntas que se plantea el presente estudio de caso hecho con base en la observación, el seguimiento y el análisis de cuatro noticias capturadas en línea en contextos polarizados de la vida política colombiana.

Palabras clave

Noticia, internet, periódico, retroalimentación, Piedad Córdoba, Colombia. (Fuente: Tesauro de la Unesco).

1 Universidad Externado de Colombia. silvia.montana@uexternado.edu.co.

2 Universidad Externado de Colombia. victoria.gonzalez@uexternado.edu.co.

3 Universidad Jorge Tadeo Lozano, Colombia. cesarj.ariza@utadeo.edu.co.

Cyber-hate in Online News Commentaries in Colombia; The Case of Piedad Cordoba

Abstract

What is the nature of citizen participation and the opinion of citizens in the online commentaries created by the Colombian news media? What kind of discussions and expressions are generated in the news commentaries published by the online media? How do these participatory scenarios keep the media agenda alive? These are some of the questions raised in this case study, which is based on observation, monitoring and analysis of four news items captured online in the polarized circumstances that form the setting for political life in Colombia.

Keywords

News, Internet, newspaper, feedback, Piedad Cordoba, Colombia. (Source: UNESCO Thesaurus).

Ciberódio nos comentários das notícias on-line na Colômbia. O caso de Piedad Córdoba

Resumo

Qual é a natureza da participação cidadã e da opinião cidadã nos comentários on-line criados pelos meios de notícia colombianos? Que tipo de discussões e expressões é gerado nos comentários das notícias publicadas nos meios on-line? De que maneira esses cenários participativos mantêm vivas as agendas midiáticas? Estas são algumas das perguntas que propõe este estudo de caso feito com base na observação, no seguimento e na análise de quatro notícias capturadas on-line em contextos polarizados da vida política colombiana.

Palavras-chave

Notícia, internet, jornal, retroalimentação, Piedad Córdoba, Colômbia.
(Fonte: Tesouro da Unesco).

En los últimos años los debates que intentan redefinir el periodismo y los principios que empiezan a regirlo en el entorno digital apuntan cada vez más a ver esta profesión como una forma de ‘conversación’ entre periodistas y audiencias. Por lo tanto, las noticias en lugar de ser artefactos concretos son piezas inacabadas en constante transformación. Esta transformación está relacionada con las condiciones de velocidad, los cambios de los ciclos en la producción noticiosa y, sobre todo, la apertura de las compuertas de control informativo manifiesta en la contribución continua de los usuarios y la nueva relación ‘dialógica’ entre los ciudadanos y los periodistas (Gillmor, 2004; Mitchlestein y Boczkowski, 2009; Kovach y Rosenshtiel, 2010; Robinson, 2011).

Desde el año 2006, diferentes medios en todo el mundo están incorporando opciones de interactividad en la construcción de la información periodística. En esa nueva aproximación, tanto al diseño de los contenidos como a las audiencias, las versiones digitales en línea han dispuesto en sus páginas espacios de opinión y comentarios sobre las piezas periodísticas que se publican permanentemente y también han enlazado y embebido los contenidos de las redes sociales (Rost, 2012). Podríamos decir entonces que la participación y, en su nivel inicial, la opinión, se convirtieron en el nuevo ‘paradigma’ en el que se asienta el modelo de periodismo ciudadano y colaborativo. Ante estas nuevas exigencias, una línea de la investigación del periodismo digital ha comenzado a debatir sobre cómo habría que “superar la idea determinista de que el periodismo participativo es un deber de los profesionales de los medios”. En otras palabras, si para hacer periodismo digital hoy, la participación es una condición *sine qua non* (Domingo *et al.*, 2008; Paulussen *et al.*, 2007).

De cualquier modo, para acercarse a este periodismo de hoy es importante entender este universo relacional, en muchos casos atomizado, existente entre medios, periodistas profesionales y ciudadanos, cuyos componentes no sólo son los medios en sus versiones digitales, sino también los ciudadanos ejerciendo el poder de la generación de contenido a través de blogs y redes sociales que a su vez complementan y coexisten con la tra-

dicional industria de los medios masivos.⁴ Por un lado, los medios deciden escuchar a sus seguidores y concederles voz dentro de lugares regulados. Por otro lado, en una apropiación más amplia de las tecnologías en red, se generan iniciativas periodísticas ciudadanas sin intervención de periodistas profesionales. Ambas decisiones afectan las prácticas y el mundo tradicional del periodismo, pues éste ya no goza del lugar privilegiado del que gozaba antes (Reese *et al.*, 2007).

A pesar de lo anterior, cada medio funge como filtro y mantiene el control desde ciertas arquitecturas participativas diseñadas para sus productos periodísticos. El hecho de que los medios se hayan dado a la tarea de propiciar la conversación con sus lectores puede explicarse por tres razones: para medir el pulso de la opinión pública en ciertos temas, al cumplir con su tarea histórica en la generación de la misma y como canal de expresión y construcción ciudadana; como certificación de lectura y audiencia por parte de los departamentos de mercadeo de los medios a sus anunciantes, y, finalmente, como reacción a la presión del huracán ciudadano en la generación de contenido. La magnitud y el impacto de la participación de los usuarios han creado la percepción de que un medio que no disponga de espacios, mecanismos o herramientas de contacto o interacción con sus usuarios, o cuyas herramientas sean muy complejas para permitir dicha participación, ejerce de manera directa o indirecta algún tipo de censura.

En ese contexto global, la cuestión también toca a los medios en línea locales. Es relevante preguntarse cuál es la naturaleza de la participación y de la opinión ciudadana en los comentarios en línea creados por los medios noticiosos colombianos. ¿Qué tipo de discusiones y expresiones se generan en los comentarios de las noticias publicadas en los medios en línea? ¿De qué manera estos escenarios participativos mantienen vivas las agendas mediáticas? Estas son algunas de las preguntas que se plantean en el presente estudio de caso hecho con base en la observación, el seguimiento y el análisis de cuatro noticias capturadas en línea en contextos polarizados de la vida política colombiana.

4 Rost (2012) nos explica que la interactividad no es patrimonio del periodismo *online* sino más bien “un elemento constitutivo del lenguaje de la red”. También habla de la doble condición socio-técnica que conllevan las tendencias de cambio en toda la red: de una parte, la innovación tecnológica y, de otra, la expresión de un amplio cambio cultural.

Catarsis, apologías y discursos del odio

Son muchas las reflexiones que pueden hacerse sobre la participación ciudadana en los medios *online*, pero poca evidencia empírica existente. Para algunos investigadores, el estudio de los comentarios ciudadanos ha sido insuficiente dada su novedad y la reciente apertura de los medios digitales (Stephens, 2012). En el caso colombiano, dos académicos se han aproximado al tema y han revisado la importancia de los foros de las noticias como espacios de la esfera pública digital. Para ellos, en estos lugares se construyen las identidades y la cultura políticas del país, no sólo desde la polarización y el debate sino desde el insulto o del argumento *ad personam* (Acebedo, 2013; Acosta, 2008, 2012). El estudio de Acebedo explora los rasgos del insulto político en los comentarios de la prensa digital colombiana, la estrategia de deslegitimación del oponente y la relación con la cultura política autoritaria del país en el marco de las elecciones del 30 de octubre de 2011. Por su parte, Gladys Acosta (2012), desde la investigación de los mecanismos discursivos de la participación política de cien grupos en Facebook, analiza tres variantes: la contienda electoral, los temas de coyuntura y la gestión de pasiones. De su trabajo concluye, entre otras cosas, que estos escenarios se convierten en un espacio propicio para la manipulación ideológica y la polarización. Del mismo modo Acosta (2008), en su análisis de lo que sucede en los foros del lector en la prensa digital colombiana, concluye que estos espacios no son los escenarios de debate democrático que han idealizado los medios, sino lugares donde se promueve el odio y lo que la autora denomina una ‘comunicación paranoica’.

En otras corrientes académicas la preocupación central es si la participación contribuye a enriquecer la información que brinda un medio en tanto el tipo de contribución es de orden fáctico o visual (Allan, 2006). Por otro lado, si realmente se puede hablar de una democratización de los medios, gracias a la cada vez más nutrida presencia de los ciudadanos en las páginas de los periódicos y revistas, o si la colaboración de las audiencias en algunos casos específicos se ha convertido en una especie de catarsis que se aleja del plano ‘racional’ y del debate democrático y sobrepone el plano de emociones extremas en un abanico de posibilidades que van des-

de las apologías hasta otros rangos expresivos, como lo que se ha dado llamar el discurso del odio.

Por ejemplo, si tomamos como base los hallazgos de algunas de las investigaciones que se han llevado a cabo sobre el tema de este artículo, es decir, sobre las características de la participación en los medios noticiosos digitales, la naturaleza de la participación de la audiencia está determinada por la forma en que el medio digital invita a la misma y propone las pautas, hasta el punto de que son los usuarios los que se autorregulan, evitando o denunciando cualquier abuso en la participación que raye con el odio racial, sexual, problemas legales, ofensas, insultos e incluso derechos de autor (Ruiz *et al.*, 2011). Esto sucede al menos para los medios de mayor relevancia global, tales como *nytimes.com*, *theguardian.co.uk*, *elpais.com*, *lemonde.fr* o *republica.it*. Aun así, en las investigaciones realizadas los moderadores denuncian los problemas que se presentan algunos días en los que los comentarios sobrepasan la cifra de 10 000 o donde aún la rutina de moderación es nueva. Algunos de los diarios moderan antes de que los comentarios aparezcan, mientras que otros lo hacen después o lo dejan a decisión del mismo foro de usuarios. En cualquier caso, dentro del estudio comparado a largo plazo que se realizó con los medios mencionados se encuentra que mientras en algunos de ellos los comentarios parecen otras piezas periodísticas magistrales de información, como es el caso del *New York Times*, otros periódicos, como por ejemplo *El País* de España, admiten que se reciben quejas de los mismos usuarios por el volumen de ‘expresiones de odio’ y por la falta de adecuados filtros de *software* para evitar este tipo de participaciones. (Ruiz *et al.*, 2011, p. 473).

Las expresiones de odio son de hecho un problema en los dos medios colombianos revisados en esta investigación. *Eltiempo.com* y *elespectador.com* han ido paulatinamente aprendiendo a regular la participación que no aporta al debate político en la medida en que se han ido introduciendo filtros que evitan la explosión de comentarios de odio respaldados en el anonimato y, por tanto, han empezado a solicitar el registro de los usuarios, su identificación y sus datos, y han introducido el reporte de abuso dentro de los foros de comentarios. Esta particular arquitectura participativa in-

tenta crear discusiones razonadas o, en palabras del medio digital *espectador.com*, “un foro constructivo de convivencia y reflexión, no un escenario de ataques al pensamiento contrario”. *Eltiempo.com*, el periódico digital más consultado en Colombia, muestra al usuario una serie de recomendaciones y reglas con tendencia a promover la autorregulación del foro, de manera que si al menos tres usuarios encuentran un comentario inapropiado y lo vetan, este comentario deja de ser visible para el lector y sale de la conversación. La pregunta es si la autorregulación es posible, ya sea como el resultado del diseño y las pautas de moderación del medio o de las respuestas e interacciones de los mismos usuarios.

El discurso del odio constituye un problema investigativo en la literatura jurídica en tanto Internet es un espacio social desterritorializado y no existe un acuerdo internacional para la regulación y la criminalización por incitación de actos racistas o xenófobos. Por otro lado, los discursos incendiarios en espacios digitales han sido tradicionalmente protegidos por la libertad de expresión. Este aspecto del problema y la proliferación de sitios dedicados a la xenofobia y el ciberodio en Europa y Estados Unidos han sido investigados por Rorive (2009), Banks (2010) y Citron y Norton (2011).

Otra línea investigativa es la que intenta analizar las dinámicas del conflicto en foros y los comportamientos frente a las expresiones de odio en comunidades en línea. Se explora aquí cómo los usuarios asumen ciertos roles y estrategias de comportamiento cuando están expuestos a intervenciones incendiarias. Estas actitudes son clasificadas en tipologías de comportamiento por Handwog Lee y a su vez retomadas por las tipologías de conflicto de John Oetzel *et al.* (2000) en tres grandes grupos: “competitivas-dominantes”, con unas posturas de parte de los usuarios que amenazan, agreden y muestran la defensa de sí mismos; “estrategias de cooperación e integración”, que revelan posturas de compromiso, disculpa y consideración del otro, y “estrategias de apartamiento” de aquellos que evitan los problemas y las discusiones (Lee, 2005). Este estudio enfatiza el carácter emotivo de la participación en línea, dado que para ella no rigen las mismas normas sociales que para la conversación cara a cara y, por tanto, el comportamiento es más “antinormativo, sin restricción, desinhibido” (Lee, 2005, p. 387).

Por otro lado, en los estudios de opinión pública, numerosos autores se han detenido a examinar el aspecto irreflexivo, polarizado y extremo que se despliega en la red. Partiendo de la creencia de una esfera pública fragmentada (Dalhgren, 2005; Dalhberg, 2007) atravesada por Internet, existe una línea que argumenta que los ciudadanos cada vez tienden más a consultar, participar y seguir comunidades acordes con sus ideologías políticas y sus formas de pensar. Lo que se produciría es una nueva esfera pública en la que se refuerzan las creencias políticas previas sin posibilidad para la deliberación y consenso con posiciones contrarias que ponen en peligro la democracia (Sustein, 2001).

La otra línea de pensamiento sugiere que justamente Internet ha permitido que los ciudadanos se enfrenten como nunca antes a múltiples y distintas visiones con las que no habían tenido contacto. En efecto, por las características en las que se lleva a cabo la participación ciudadana en este análisis, es decir, la que ofrece un medio de comunicación digital a sus usuarios y en la que ellos acceden de manera voluntaria, la dinámica que se puede observar es esta última. Los usuarios participan en espacios que no necesariamente se alinean con sus creencias.

En su proceso de adaptación a la lógica en línea los periódicos y otros medios masivos colombianos han dispuesto de múltiples posibilidades participativas para sus audiencias. Varias investigaciones en el país no sólo han evidenciado que desde mediados de la primera década de este siglo los diarios de circulación nacional y regional han sido los precursores en este paso hacia nuevos lenguajes y herramientas participativas (por lo que se habla de una evolución), sino que además muchos de estos medios ya disponen de ciertas normas que regulan y moderan la relación medio-audiencia (García de Torres, 2012). Los principales periódicos digitales, con anclaje en el mundo impreso, han ido blindándose contra los eventuales conflictos que genera este ambiente.

El caso *Piedad Córdoba*

Hemos mencionado al comienzo que el presente ejercicio investigativo fue hecho con base en la observación, el seguimiento y el análisis de cua-

tro noticias capturadas en línea en contextos muy particulares de la vida política nacional. El criterio de selección de esta muestra partió del reconocimiento de que Piedad Córdoba es un personaje polémico en el mundo político colombiano.

Oriunda de Medellín, abogada y miembro del Congreso en calidad de senadora del Partido Liberal durante casi 20 años, Córdoba tramitó proyectos de ley como el 01 de 2007, que defiende los derechos de las parejas del mismo sexo, y el 02 de 2007, en el que se modifica el estatuto del trabajo, con lo cual se permite, entre otras cosas, la regulación de las cuotas para la participación de mujeres en cargos públicos. Sumado a lo anterior, es indudable su papel protagónico como facilitadora cuando fue designada por Álvaro Uribe Vélez, el 15 de agosto de 2007, para lograr un acercamiento con las Farc, con el fin de hacer efectivo el acuerdo humanitario, acercamiento que tuvo como consecuencia la liberación de Clara Rojas y Luis Eladio Pérez, entre otros.

En 2010 la senadora liberal fue destituida de su cargo conseguido por elección popular e inhabilitada para ocupar cargos públicos durante 18 años, de acuerdo con un comunicado oficial de la Procuraduría General de la Nación. Su destitución estuvo relacionada con el debate suscitado a raíz de la aparición de cerca de 900 correos electrónicos con contenido comprometedor, firmados con el seudónimo de Teodora Bolívar –identidad que se le atribuye a Córdoba–⁵, en los computadores del jefe de las Farc, Raúl Reyes. Su principal opositor, el Procurador General de la Nación Alejandro Ordóñez, presentó como pruebas para destituir a Córdoba 52 llamadas entre la senadora y el frente 30 de las Farc interceptadas por la

5 En la revista *Semana* del sábado 7 de junio de 2007 se advierte que: “En uno de los correos más delicados, un miembro de la comisión internacional de las Farc, que se identifica como ‘César’, relata en detalle a Raúl Reyes su reunión con Piedad el 11 de diciembre de 2007. Para ese momento, y desde el 12 de octubre, el presidente Uribe ya le había levantado a la senadora su condición de facilitadora del intercambio humanitario. En el citado mensaje, el guerrillero dice que Piedad le comentó cosas como ésta: que Ingrid [Betancur] está flaca pero siempre fue flaca y que no se va morir de eso. Que ella cree que hay que soltar algo y entregárselo a Chávez en la frontera y que no sea Ingrid, ya que el resto les importa un carajo”. El correo recoge varios hechos coyunturales que luego Piedad misma hizo públicos. Por ejemplo, anticipa que hará un escándalo por la captura de las mujeres que llevaban pruebas de supervivencia y que se pospuso la sentencia de ‘Simón Trinidad’. De otra parte, la exsenadora permanentemente ha salido en defensa del presidente Hugo Chávez a pesar de sus declaraciones en contra del gobierno colombiano; del mismo modo, en alocuciones públicas exaltó la figura de Manuel Marulanda Vélez, el máximo dirigente de las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (Farc) a lo largo de su historia.

Fiscalía; el testimonio de un ciudadano ucraniano, Viktor Tomnyuuk; informes de la Dijín y el CTI; documentos de la Interpol; las pruebas del computador de alias ‘Raúl Reyes’, y las salidas de emigración de la exsenadora. El concepto del Ministerio Público explica que “la senadora emitió consejos al grupo de las Farc relacionados con no enviar videos de personas secuestradas por el grupo insurgente a cambio de grabaciones de voz de los mismos, con el fin de adoptar una mejor estrategia en la búsqueda de sus objetivos” (*El Colombiano*, 27/09/2010). A pesar de esta destitución, Córdoba continuó siendo mediadora entre el gobierno de Santos y la guerrilla de las Farc para la entrega de secuestrados civiles y militares. Sumado a lo anterior, la distancia ideológica y política que de manera pública y permanente manifestó frente al presidente Álvaro Uribe y la cercanía con el presidente venezolano Hugo Chávez –todo esto en plena crisis fronteriza con Venezuela durante los años 2008 y 2009– le hicieron ganar la animadversión de muchos ciudadanos que llegaron a acusarla de apátrida y de interesada en obtener réditos políticos personales.

Descripción de la muestra y metodología

Las piezas periodísticas que conforman el corpus de este trabajo y sus respectivos comentarios fueron publicadas en el primer trimestre de 2011, en el marco del anuncio del dirigente de las Farc, Alfonso Cano –muerto en acciones militares posteriores–, de la liberación de cinco secuestrados.⁶

La primera de ellas es una noticia titulada “Santos no descarta que durante liberaciones hayan movido a ‘Alfonso Cano’ y fue publicada en *espectador.com* en la sección Paz, con fecha del 15 de febrero de 2011. Está dividida en tres partes. En primer lugar está la declaración dada por el presidente Juan Manuel Santos a la cadena CNN, en la cual habla de la posibilidad de que las Farc suspendieran la operación de entrega de los secuestrados

6 Como importante referencia de esta elección del hecho noticioso, vale recordar que el anuncio de las liberaciones fue hecho en un comunicado de Cano dirigido a Córdoba, fechado en diciembre de 2010, que contenía la siguiente afirmación: “Como un gesto de humanidad y de desagravio a la senadora de la paz, liberaremos a los siguientes cinco prisioneros: Mayor de la policía Guillermo Solórzano, Cabo del ejército Salín Sanmiguel, Infante de marina Henry López Martínez, y a los presidentes de los consejos municipales de San José del Guaviare Marcos Vaquero y de Garzón Huila Armando Acuña, estos últimos investigados por las FARC por corrupción. La decisión está tomada y la fecha dependerá de las garantías que otorgue el gobierno para que la senadora Córdoba pueda recibir a los que serán liberados” (*El Espectador*, 12/2010).

que estaba planeada en días anteriores para trasladar al líder Alfonso Cano. En segundo lugar, la noticia está constituida por las respuestas puntuales de Córdoba frente a las declaraciones de Santos. En la tercera parte se reproduce un comunicado de Piedad Córdoba en el cual justifica la actuación de las Farc por problemas de tipo logístico y geográfico. La noticia tiene registrados 496 comentarios. Fue publicada a las 20:57 horas. A las 20:58 del mismo día 15 de febrero hicieron el primer comentario y el último comentario, a las 7:51 del 16 de febrero.

La segunda de las notas se titula “Este domingo culminarán las liberaciones”. Está publicada en *elspectador.com*, en la sección Paz, con fecha de 11 de febrero de 2011. Más que una noticia, el artículo presenta un breve resumen de los hechos ocurridos en días anteriores –el regreso de tres de los cinco secuestrados incluidos en la lista entregada por las Farc días antes– y algunas predicciones acerca de las posibles consecuencias de las entregas de los secuestrados para futuras negociaciones. En la nota se hace mención al anuncio de Piedad Córdoba sobre la posibilidad de que antes de que concluya el año sean devueltos todos los secuestrados. El número de comentarios que archiva el foro es de 51, pero una revisión sólo permite ver 46. Es posible que los comentarios faltantes hayan sido filtrados por el periódico. La noticia fue publicada a las 19:54 del 11 de febrero y el primer comentario aparece a las 19:16 del mismo día. Lo anterior no es una inconsistencia, más bien podemos inferir que se hicieron comentarios sobre la nota y, posteriormente, esta fue editada para ser publicada de manera definitiva. El último comentario se da el domingo 13 de febrero a las 14:18.

La tercera nota se titula “Farc dicen estar ‘listas’ para liberar a los cinco secuestrados”. Fue publicada el 26 de enero de 2011 a las 17:50 en *eltiempo.com*, como parte de un especial denominado ‘Liberación’. Pertenece al género noticia. Reproduce un comunicado de las Farc en el que el grupo armado anuncia su disponibilidad de liberar a los secuestrados siempre y cuando reciba los protocolos de seguridad por parte de la Cruz Roja. La noticia destaca que el comunicado fue emitido por el canal Telesur. Menciona además que la senadora Córdoba, mediante Twitter anunció la fase final de operaciones de entrega de los secuestrados. La noticia tiene 64 co-

mentarios. El primero, publicado a las 18:16 del miércoles 26 de enero, el último, el jueves 27 a las 10:05.

La cuarta nota se titula “Piedad Córdoba le pide al gobierno que la deje negociar con las Farc”. Fue publicada el 13 de febrero de 2011 a las 12:00 en *eltiempo.com*, también como parte del especial ‘Liberación’. El género al que pertenece es entrevista. A lo largo de diez preguntas, y luego de una introducción que hace el periodista en la que explica la situación de la exsenadora y sus proyectos futuros, Córdoba reitera su intención de seguir como mediadora y de fomentar actividades en torno al tema de la paz en Colombia. Después de la entrevista, en la parte inferior se encuentran dos notas breves a manera de noticia identificadas con sus respectivos títulos. La primera de ellas se titula “Así ve Córdoba el escenario previo de una negociación” y en ella se presenta una declaración textual de la exsenadora. La segunda se titula “Santos criticó ‘farsa mediática’ de Farc” y en ella se explica la iniciativa del gobierno de impedir que las Farc sigan manejando de una manera mediática las negociaciones. La entrevista y las noticias comparten el espacio destinado para los comentarios. Cuentan con 752 comentarios. El primero de ellos es del 13 de febrero a las 4:21 y el último del lunes 28 de marzo de 2011 a las 20:12.

La tabla 1 resume las principales características de las noticias analizadas:

Tabla 1
Resumen de las noticias del *corpus* analizado

Noticia	Medio	Título	Fecha de publicación	Número de comentarios
1	elspectador.com	Santos no descarta que durante liberaciones hayan movido a ‘Alfonso Cano’	15/02/2011	434
2	elspectador.com	Este domingo culminarán las liberaciones	11/02/2011	46
3	eltiempo.com	Farc dicen estar ‘listas’ para liberar a los cinco secuestrados	26/01/2011	64
4	eltiempo.com	Piedad Córdoba le pide al gobierno que la deje negociar con las Farc	13/02/2011	752

Cada comentario fue caracterizado de acuerdo con los siguientes atributos:

- Tipo de comentario.
- Identificación del comentarista.
- Hora de publicación.
- El comentario se hizo como respuesta a otro comentario o es generado por la noticia.

Nos enfocamos particularmente en determinar si se trataba de insultos o si de alguna manera se podían clasificar en las categorías de Oetzel y Lee.

La metodología que propone este estudio es una combinación de análisis cuantitativo y cualitativo. El análisis cuantitativo se concentra en propiedades de los comentarios a las noticias susceptibles de ser convertidas en números. Las tres propiedades analizadas desde este enfoque son:

- La ‘vida’ de la noticia, entendiendo este concepto como el tiempo durante el cual la noticia genera comentarios y por ende suscita debate.
- Una comparación entre la cantidad de comentarios y el número de comentaristas que los generan, con el fin de determinar la concentración de la participación en los foros.
- La proporción de comentarios insultantes con el objetivo de aproximarnos al análisis del fenómeno del ciberodio.

Por otra parte, el tratamiento cualitativo tiene como objetivo la revisión de la calidad de la conversación propiciada por las noticias mediante la categorización discursiva surgida desde las mismas expresiones de odio manifestadas en los comentarios.

Análisis del *corpus*

1. La vida de las noticias alimentada por la participación

Una de las variables numéricas más naturales para comenzar el análisis cuantitativo es la que concierne al tiempo de ‘vida’ de la noticia. La tabla 2

resume el número de comentarios y el tiempo de vida de cada noticia, entendiendo ésta como el periodo en que la noticia generó comentarios. Esta variable fue medida en minutos, y se calculó tomando la diferencia temporal entre los momentos de publicación del primer y último comentarios respectivamente.

Las cifras consignadas en la tercera columna de la tabla 2 muestran grandes similitudes para las tres primeras noticias analizadas. Cada una de ellas recibió su último comentario entre el minuto 2000 y el 2850 aproximadamente, lo que indica que la noticia generó comentarios de 34 a 47 horas después de su publicación original. En este primer grupo de noticias, la noticia 2 fue la que tuvo un tiempo de vida más largo: recibió su último comentario casi dos días después del momento en que generó el primero.

Tabla 2
La vida de las noticias

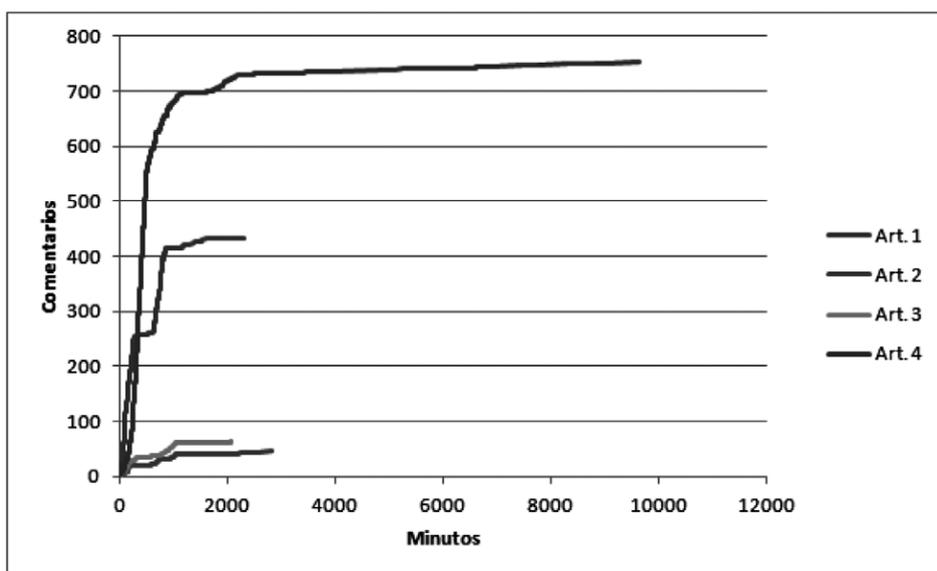
Noticia	Número de comentarios	Tiempo de vida de la noticia (minutos)
1	434	2309
2	46	2830
3	64	2067
4	752	9642

Por otra parte, el comportamiento de la noticia 4 es bastante peculiar, pues recibió el último comentario 160 horas después del primero. En otras palabras, esta noticia generó opiniones durante casi siete días. Cabe aclarar que este producto periodístico tuvo en realidad seis comentarios más que los consignados en este análisis. Sin embargo, estos comentarios adicionales no fueron tenidos en cuenta para este análisis particular, debido a su naturaleza anómala: fueron escritos casi 47 días después de la publicación de la entrevista, y separados por aproximadamente 40 días con respecto al grupo principal de comentarios que este estudio analiza.

La figura 1 ilustra de manera más clara la diferencia notoria en la duración de la noticia 4 con respecto a las primeras 3. El eje horizontal mide

el tiempo (en minutos) en que se generó un comentario adicional a la noticia respectiva. El tiempo 0 corresponde al momento en que se escribió el primer comentario. El eje vertical mide el número de comentarios acumulados para cada noticia. De esta manera se contrastan las diferencias tanto en el número de comentarios totales como en la duración de la ‘vida’ de cada noticia.

Figura 1
La vida de las noticias según el número de comentarios



Una posible explicación del comportamiento anómalo de la noticia número 4, respecto al presentado por las tres primeras, puede ser la identidad de su protagonista central. Como lo hemos mencionado previamente, uno de los criterios de selección tuvo que ver con el hecho que la exsenadora Piedad Córdoba tuviera un rol de importancia en las noticias. Tres de ellas describen el papel de la colombiana en los procesos de liberación y su intermediación con la guerrilla de las Farc para conocer las coordenadas geográficas en las selvas colombianas para la liberación de un grupo de cinco soldados secuestrados. La cuarta noticia, que presenta no sólo el mayor número de comentarios sino también la duración más alta, es la entrevista a Piedad Córdoba publicada por el portal *eltiempo.com* en su edición

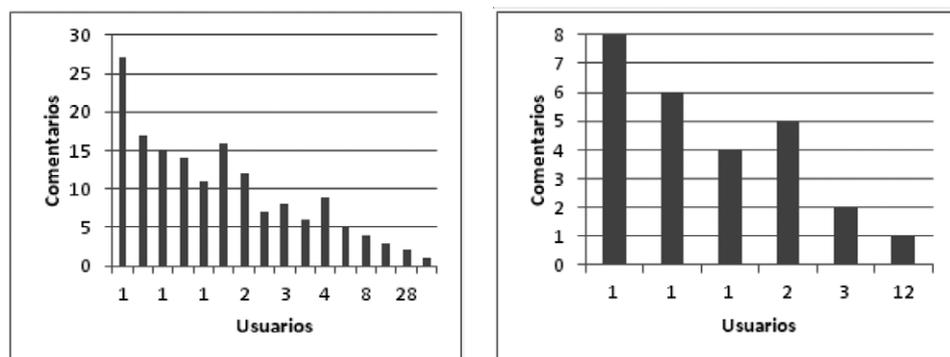
dominical, en la que ella señala su iniciativa para ser una de las negociadoras en un eventual diálogo con las Farc. Ese rol protagónico de la exsenadora, la naturaleza de sus declaraciones, así como la percepción polarizada de Córdoba en la opinión pública, pueden ser los causantes de la duración inusual de esta noticia.

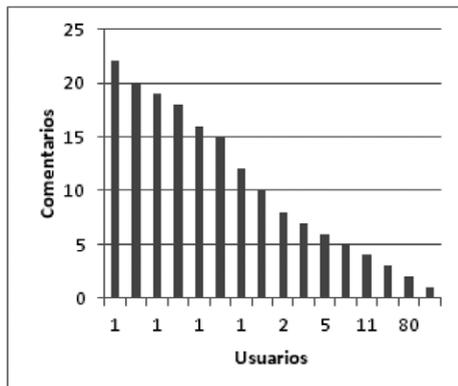
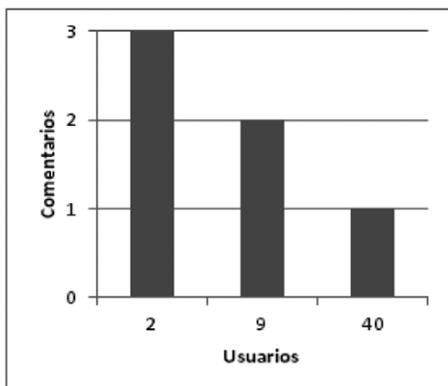
2. ‘Los pocos usuarios de siempre’: voces asiduas en los foros noticiosos

La segunda característica de las noticias analizadas desde el punto de vista cuantitativo concierne al contraste entre el número de comentarios y el número de comentaristas.

La figura 2 resume la distribución de los comentarios en las 4 noticias analizadas. El eje horizontal muestra la cantidad de usuarios que generan el número de comentarios descritos por la altura de la columna respectiva (eje vertical). Por ejemplo, para el caso de la primera noticia, un solo usuario fue responsable de 27 de los comentarios totales, mientras que 64 usuarios solo aportaron un comentario. Un patrón similar se observa en las noticias restantes: muy pocos usuarios participan muchas veces, mientras que muchos usuarios participan pocas veces. Los usuarios con alta participación de alguna manera lideran el proceso de generación de comentarios.

Figura 2
La distribución de los comentarios en las noticias 1, 2, 3 y 4 respectivamente





Esta concentración de los comentarios en las manos de pocos usuarios puede ser ilustrada de manera más clara con la ayuda de la tabla 3. En ella se especifican el número de usuarios totales y también el número de usuarios responsables por la mitad de los comentarios del foro. Para la noticia 1, sólo 20 usuarios (menos del 15% del total) fueron responsables de generar 232 comentarios (el 50% del total). Algo similar ocurre con la noticia 4 (para este análisis en particular sí se tuvieron en cuenta los seis comentarios anómalos mencionados anteriormente). En este caso, poco menos del 20% de los usuarios fueron responsables del 50% del total de comentarios. En ese sentido la noticia más ‘equilibrada’ fue la número 3, en donde el 37% de los usuarios generaron la mitad de los comentarios.

Tabla 3

La concentración de los comentarios en unos pocos usuarios

Noticia	Comentarios	Usuarios totales	Usuarios responsables del 50% de los comentarios
1	434	135	20
2	46	20	5
3	64	51	19
4	758	398	79

Una pregunta más elaborada que podemos plantear es si se podría establecer la relación entre el tipo de noticia y el nivel de concentración de los comentarios generados por ella. Visto de esta manera, nos podríamos

plantear si es posible que noticias, o incluso figuras públicas que generan posiciones extremas en algunos lectores, impulsen a algunos comentaristas a visitar una y otra vez el foro digital, bien sea para dejar un registro de sus impresiones o para discutir o dialogar con otros usuarios igualmente prolíficos. Desafortunadamente esta pregunta rebasa el alcance de este estudio y no puede ser respondida aquí.

3. De la polarización política a los comentarios incendiarios

El tercer y último análisis cuantitativo que realizamos de las noticias del corpus concierne al número de comentarios negativos que se pueden clasificar como insultos en los foros que almacenan los comentarios. La tabla 4 consigna el número de comentarios clasificables como insultos, así como la cifra de comentarios totales para cada una de las noticias analizadas. Para este análisis también se tuvieron en cuenta los seis comentarios anómalos de la noticia 4.

Tabla 4
Proporción de insultos en los comentarios

Noticia	Comentarios	Insultos
1	434	257
2	46	29
3	64	30
4	758	327

A primera vista, lo más notorio de esta cifra es que con ella podemos constatar la precariedad del nivel de debate que se da entre los comentaristas de las noticias analizadas. En todas las noticias del corpus el porcentaje de comentarios que contenían insultos sobrepasó el 40%. El caso más dramático fue en la noticia 2, donde el 63% de los comentarios fueron insultantes. La noticia con menor proporción de insultos fue la número 4, que alcanzó una cifra ligeramente superior al 43% de insultos en todos los comentarios registrados.

Por otro lado, resulta interesante el hecho de que la proporción de insultos fue mucho más alta en las noticias 1 y 2 (59,21% y 63%, respecti-

vamente) que en las noticias 3 y 4 (46,9% y 43,14%, respectivamente). Lo interesante es que las primeras dos noticias aparecieron en *elespectador.com*, mientras que las últimas dos lo hicieron en *eltiempo.com*.

Este comportamiento podría sugerir dos posibles respuestas: la primera, que la calidad de los comentaristas de *eltiempo.com* es mejor que la de *elespectador.com*, en el sentido de que abordan los foros con una tendencia a construir argumentos más elaborados y esto les evita caer con tanta frecuencia en el insulto. La segunda, que la calidad de los mecanismos utilizados por *eltiempo.com* para regular y administrar los foros es mejor que la de aquellos utilizados por *elespectador.com*. Estos mecanismos podrían incluir la autorregulación de los foros (por ejemplo, reportando usuarios que repetidamente escriban mensajes insultantes y poco constructivos), la existencia de un comité que se encargue de depurar continuamente los foros o mayores exigencias a la hora de crear una cuenta para poder opinar en ellos (un correo electrónico que sea válido, nombre real, etc.).

Para responder adecuadamente a la pregunta estamos desarrollando una segunda etapa de investigación que examine los mecanismos de control y moderación desde las salas de redacción digital. En entrevistas semiestructuradas realizadas a los editores en línea de cinco medios colombianos se ha podido establecer, como hallazgo preliminar, que las aproximaciones a la moderación y la participación son distintas y varían de acuerdo a por los menos dos variables. La primera concierne a la capacidad económica del medio para adquirir y diseñar herramientas automatizadas de participación mediante *software* (diseño del espacio, creación de diccionarios para bloquear insultos y expresiones inadecuadas, bloqueo automático de usuarios que incumplen con las normas de los foros). La segunda, a los recursos humanos dedicados a la tarea de moderar. En el caso de *eltiempo.com* y *elespectador.com* los modelos de moderación son divergentes, aunque ambos coinciden en la utilización de *software*.

Otra pregunta pertinente es si la alta concentración de los comentarios en manos de unos pocos participantes de los foros es la responsable por el alto volumen de insultos. Para responder a esta pregunta se realizó

el siguiente ejercicio: para cada una de las noticias analizadas se seleccionaron los comentaristas más participativos, escogiendo aquellos que aportaban la mayoría de comentarios y excluyendo del grupo de comentaristas elegidos aquellos que generaron individualmente muy pocos comentarios (el porcentaje exacto depende de cada noticia). Luego se calcularon los comentarios insultantes esperados en este grupo de comentaristas, de acuerdo con la proporción de comentarios que ellos escribieron y el número de insultos observados en la muestra. Finalmente, se calcularon los insultos observados dentro del grupo de comentaristas más prolíficos. Los resultados se resumen en la tabla 5.

En cada una de las noticias analizadas el número de insultos observados es mayor que el número de insultos esperados en el grupo de los comentaristas más participativos. Esto quiere decir que este grupo de comentaristas escribe un número de comentarios superior a la media observada en todos los comentaristas. Sin embargo, las diferencias entre los insultos observados y esperados no son notorias, así que no podemos afirmar categóricamente que son los comentaristas prolíficos los que elevan el tono de los foros. De manera más formal, al realizar una prueba estadística entre la diferencia de proporciones esperada y observada (correspondiente al número de insultos esperados y observados respectivamente) no se pudo rechazar la hipótesis nula de igualdad en dichas proporciones.

Tabla 5
Insultos esperados vs. insultos observados para el caso de los comentaristas más prolíficos

Noticia	Comentaristas prolíficos (CP)	% Comentarios (CP)	Insultos totales	Insultos esperados (CP)	Insultos observados (CP)
1	21	53,45%	257	137	147
2	5	60,87%	29	17	19
3	11	37,5%	30	11	13
4	59	44,85%	327	147	159

Perspectiva cualitativa

Una mirada cualitativa a los comentarios permite ver la calidad de la conversación y sobre todo analizar cómo la presencia noticiosa de un personaje público refleja la polarización política en Colombia. Aunque los medios digitales examinados exponen las reglas de la participación y el horizonte que debe guiar la intervención en el foro, los comentarios, al menos en este momento, probaron ser poco regulados por los medios aun con los filtros que provee el diseño de los escenarios digitales de participación.

Examinemos cada una de las noticias seleccionadas. A pesar de que la primera noticia se titula “Santos no descarta que durante liberaciones hayan movido a ‘Alfonso Cano’”, un número significativo de los comentarios no apuntan a lo que expresa el presidente Santos sino al comunicado en el que Piedad Córdoba justifica la falta de cumplimiento en la entrega de los secuestrados por confusión en las coordenadas de las Farc.

Lo anterior demuestra que las palabras del presidente pasan a un segundo plano frente a la importancia que reviste la imagen de Córdoba para los lectores. La mayor parte de los comentarios apuntan a la persona de Córdoba. De los 434, tan sólo dos son positivos para referirse a la exsenadora. En uno se le llama senadora, aunque ya no ejerza esta función, y se le dice doctora, un cargo que se asigna en Colombia a personas que están en cargos públicos o de alto rango. El resto de comentarios son agresivos, despectivos y ofensivos. La mayor parte de los insultos está precedida de la palabra ‘negra’, que en un primer nivel podría clasificarse como *ataques abiertamente racistas*, pues buscan asimilar las características raciales de la exsenadora con la de objetos o animales. Se le describe por ejemplo como ‘morcilla’, ‘morcilluda’ (sic) o ‘chinpance’ (sic).⁷

Los insultos que buscan semejanzas con animales no sólo tienen que ver con características físicas sino con supuestas características del comportamiento. Por ello la llaman ‘perra’, ‘fiera de los cambuches’, ‘hiena rastrera’ o la que ‘saca la ponzoña’.

7 Las expresiones que aquí mostramos son las mismas que encontramos en los comentarios. Algunas de ellas pueden resultar disonantes e incluso soeces, sin embargo nos vemos en la necesidad de reproducirlas tal cual como están porque sólo de este modo podremos entender claramente la dimensión cualitativa de esta investigación.

En un segundo nivel, el insulto está constituido por *condenas morales*, mediante el oprobio. Se la llama miserable, guerrillera, despiadada, loca, maldita, rastrera, mentirosa, doble, falsa y mercader del dolor, entre otros insultos.

En un tercer nivel, los comentarios contienen *cuestionamientos a la postura política* de la exsenadora. Toman como verdad la versión según la cual Córdoba y Teodora Bolívar, la firmante de los comunicados de las Farc, son la misma persona. Muchos de los comentaristas la llaman directamente Teodora Bolívar y otros de manera irónica le dicen Comandante Teodora o la guerrillera heroica.

En un cuarto nivel encontramos alusiones de tipo sexual que buscan degradar a Córdoba calificándola de ‘dádívosa’ o mencionando que está ‘recién bañadita’. El turbante, una prenda que caracteriza su atuendo, también es motivo de rechazo. Podría pensarse que se toma esta prenda como un objeto en el cual se esconde o se camufla algo extraño. Finalmente, tenemos un quinto nivel, en el cual se acude al insulto soez explícito.

En la noticia “Este domingo culminarán las liberaciones”, varios actores más reciben comentarios negativos y se establecen prácticamente los mismos niveles de insulto que en la noticia anterior. Las guerrillas son calificadas de narcodelincuentes y narcoterroristas. A la cabeza de las Farc, Alfonso Cano, se le tilda de barbudo criminal. En cuanto al presidente Santos, se critica su ingenuidad y falta de liderazgo. De Córdoba se repite el calificativo ‘negra’ como sinónimo de insulto, la asimilación de las características raciales de objetos o animales, el uso del seudónimo de Teodora Bolívar como un hecho cierto y las expresiones soeces. Aquí el nivel de groserías explícitas es mayor. A Santos, a diferencia de la noticia anterior, en la que se limitan a llamarlo ingenuo, en esta oportunidad se le llama pusilánime, torpe e incluso estiércol, tres epítetos que también se le asignan a Ernesto Samper y a Andrés Pastrana. La CSJ (sic) también es blanco de comentarios negativos por no haber permitido la segunda reelección de Uribe. Llama la atención el hecho de que en dos oportunidades sendos comentaristas le recuerdan a Piedad Córdoba la diferencia entre la palabra ‘retenidos’ y

la palabra ‘secuestrados’. Esto denota un conocimiento especializado acerca de la distinción de términos que puede generar confusiones de tipo legal y político. Podríamos decir que a medida que van pasando los días, en los comentaristas se percibe un mayor enardecimiento frente a las acciones u omisiones del gobierno y frente a la gestión de Córdoba, puesto que se aprecian comentarios más incitadores.

En esta noticia en particular se destaca el ‘diálogo’ que se da entre los comentaristas, diálogo que por momentos se torna bastante agresivo. Entre los mismos foristas se dan comentarios insultantes, con palabras fabricadas tales como ‘faracos’, ‘uribestias’ y ‘mamertos’. Los insultos entre comentaristas se dirigen a dos puntos: la condición sexual y la postura política. En la condición sexual es reiterativo utilizar la presunción de homosexualidad a manera de insulto.

Desde el punto de vista de las creencias políticas, a quienes se oponen a las gestiones a favor de la liberación de secuestrados se les tacha de paramilitares y a quienes las apoyan, de guerrilleros. De igual manera, se percibe una pugna particular entre uribistas y santistas, líneas que reflejan las posiciones polarizadas respecto a cómo debe ser solucionado el conflicto armado con la guerrilla, si por la vía del diálogo o por la vía del ataque militar frontal. Los primeros critican la gestión de Santos y su supuesta traición a Uribe, incluso lo denominan Santos chavista; los segundos se limitan a exaltar la labor del primer mandatario.

El titular “Farc dicen estar ‘listas’ para liberar a los cinco secuestrados” da pie para comentar no sólo sobre esta tercera noticia en particular, sino también sobre hechos históricos relacionados con los diálogos de paz entre las Farc y el gobierno de Andrés Pastrana. Por ello, los comentarios oscilan entre la decepción y la rabia por el fallido proceso y la necesidad de prevenir hechos futuros de similar talante.

En esta nota se da un elemento constante, que es catalogar el proceso de entrega de los secuestrados como un *show* mediático, farsa, circo, novela o payasada propiciada por las Farc. Por este motivo hay muchos llama-

dos de comentaristas a que los medios no le den trascendencia a las entregas y, de este modo, le resten protagonismo a Piedad Córdoba y al grupo armado. Se percibe entonces una fuerte crítica a las Farc por buscar audiencia y a los medios por el despliegue que hacen e incluso una crítica directa en un comentario al Canal Telesur por su supuesta relación con las Farc.

Aquí también aparecen insultos en contra de Piedad Córdoba. Nuevamente se da por hecho que Córdoba es Teodora Bolívar. Un comentarista denomina a Córdoba ‘Canciller de las Farc’ y otro considera que la exsenadora y las Farc son la misma cosa. Se le cuestiona además por supuestamente sacar rédito político de las negociaciones, por lo cual se le llama avivata. Aquí, uno de los comentaristas recuerda que 2011 es un año de importancia electoral y que esto puede estar relacionado con el desempeño de Córdoba como mediadora.

Los insultos también se dirigen a las Farc, a quienes se califica de asesinos, narcoterroristas y pestes. Es llamativo un comentario en el cual el autor se queja del hecho de que las madres de los miembros de las Farc no hubieran sido esterilizadas al nacer.

Algunos comentaristas hacen mención de la relación de la exsenadora Córdoba con el gobierno venezolano encabezado por Hugo Chávez, para quien también van dirigidos insultos en los que se pretende describirlo con características de animales, por ejemplo cuando se le llama simio.

Se destacan en los comentarios de esta noticia los ataques a la Cruz Roja Internacional, en los cuales se desconoce su actividad mediadora y, por el contrario, se sugiere cierta complicidad en el retraso de la entrega de los secuestrados. En otros comentarios se exalta a María del Pilar Hurtado (exdirectora del DAS), acusada de dirigir las filtraciones de conversaciones de altos funcionarios del gobierno y medios de comunicación, como una “heroína de la nación”.

La cuarta nota de este corpus, la entrevista titulada “Piedad Córdoba le pide al gobierno que la deje negociar con las Farc”, tiene como característi-

ca particular la gran cantidad de comentarios que genera y el amplio lapso en el que estos comentarios se dan. La mayoría de ellos se oponen a las propuestas que presenta Córdoba como respuestas a las preguntas del periodista Nelson Parra, autor de la nota. Incluso, algunos critican al periodista por presentar esta información. Al igual que en las noticias anteriores, los comentaristas profieren insultos asociados con animales como ‘perra sin hígados’, ‘víbora enturbantada’ o ‘rata muy astuta’ y otros epítetos como peligrosa, lacra, desagradable, vulgar, mentirosa, traicionera, insidiosa o apátrida. Se la llama también ‘Chamberlain en versión femenina’, aludiendo al personaje histórico, y ‘la Virgen de los Sicarios’, aludiendo al título de la novela colombiana.

Un grupo de comentaristas hace menciones religiosas acerca de la maldad de Córdoba y su posible condena en el infierno en compañía de personaje como Hitler y algunos miembros de grupos armados como el Mono Jojoy y Carlos Castaño. Otros piden la cárcel e incluso la muerte para la exsenadora y en reiteradas oportunidades repiten el llamado a marchar nuevamente en contra de las Farc y contra Córdoba.

La mayor parte de los comentarios están referidos a la propuesta de Córdoba de solicitar al presidente autorización para poder hablar con las guerrillas y dar los primeros pasos para nuevos diálogos. Esta solicitud de la exsenadora es un pretexto para que los foristas expresen su rechazo a la propuesta y a Córdoba, a quien se tacha de traidora y apátrida, e incluso se advierte que podría estar buscando ser presidenta para permitir el acceso directo del poder a las guerrillas en una especie de complot con otros presidentes de América Latina, como Hugo Chávez, Evo Morales y Rafael Correa. En este mismo tono se mencionan algunos congresistas, a los que se les llama ‘guerrilleros de cuello blanco’, como Iván Cepeda. Otra parte de los comentarios se dedica a recordar los fallidos procesos de paz con las guerrillas y a criticar el papel de personajes como el presidente Pastrana, todo esto para advertir a Santos acerca de las malas intenciones de Córdoba y de las Farc.

Existe un grupo reducido de defensores de Córdoba y de sus propuestas que es atacado permanentemente por la mayoría de foristas, e incluso

amenazado. A sus miembros se les designa como guerrilleros o con palabras creadas tales como ‘faruchos’ o ‘cucarachavistas’, que alude a los simpatizantes del presidente Hugo Chávez. En las amenazas se afirma que si siguen defendiendo a Córdoba terminarán en bolsas plásticas como muchos de los guerrilleros que son abatidos.

Conclusiones

De este ejercicio se pueden sacar varias conclusiones. La primera de ellas tiene que ver con la dificultad de los medios noticiosos digitales para establecer mecanismos más efectivos de moderación en sus foros. A pesar de que existe una preocupación por dotar a los usuarios de herramientas y espacios que permitan la conversación y de que las intenciones de este paradigma colaborativo sean la construcción y el aprovechamiento de Internet en lo público, la calidad de la participación prueba ser un desafío para los medios, ya sea por causas de orden económico-estructural (escasez de recursos técnicos o económicos) o porque no hay profesionales preparados para moderar los miles de comentarios que se reciben diariamente. El medio digital *espectador.com*, por ejemplo, cuenta con secciones de comentarios que se notan menos reguladas y que a pesar de que permiten el contrapunteo entre los mismos usuarios no reparan en la manera como se enfrentan los participantes. *Eltiempo.com*, por su parte, invita a canalizar la discusión mediante la votación a favor o en contra del usuario. Esto de alguna manera disminuye la posibilidad de interacciones más incendiarias entre los participantes.

En segundo lugar se puede apreciar que muchos de los comentarios están dirigidos a los protagonistas de las noticias y no a los eventos reportados. La presencia de una figura pública en las noticias se convierte en pretexto para se hagan todo tipo de comentarios que no tienen que ver con la línea de lectura propuesta por el medio. Las secciones de comentarios de los medios se convierten en espacios ideales para estudiar finalmente de qué manera las audiencias (lectores, espectadores) interpretan los mensajes.

En tercer lugar, se muestra una concentración de comentarios en muy pocos participantes, aunque en este estudio de caso no se observó que es-

tos comentaristas prolíficos sean los que promueven o generan una mayor cantidad de insultos.

Finalmente, hemos podido establecer que en general el tipo de participación es altamente incendiaria. El porcentaje de comentarios que contenían insultos sobrepasó el 40% en todas las noticias analizadas. De la misma forma, se pueden identificar patrones en la manera como se expresa el odio y los discursos extremos en los comentarios de las secciones: *ataques abiertamente racistas, condenas morales* mediante el oprobio, *cuestionamientos a la postura política*, alusiones de tipo sexual e *insulto soez* explícito.

Referencias

- Acebedo, J. C. (2013). “El insulto político en los foros de los lectores de la prensa digital colombiana”. En: *Signo y Pensamiento*, 62 (XXXI). pp. 48-63.
- Acosta, G. (2008). “Relación dialógica o comunicación paranoica. Un análisis de lo que acontece en los foros del lector que promueve la prensa digital en Colombia”. 10º Congreso RedCom. Universidad Católica de Salta. Disponible en: www.ucasal.net/unid.../artes-y.../Acosta-Valencia.pdf - Argentina.
- Acosta, G. (2012). “Gestión de pasiones y polarización en las redes sociales”. En: *Discurso & Sociedad*, 6 (4), pp. 684-719.
- Allan, S. (2006). *Online News. Journalism and the Internet*. Londres: Open University Press.
- Banks, J. (2010). “Regulating Hate Speech Online”. En: *International Review of Law, Computer and Technology*, 24 (3), pp. 233-239.
- Citron, D. y Norton, H. (2011). “Intermediaries and Hate Speech: Fostering Digital Citizenship for Our Information Age”. *Boston Universi-*

- ty Law Reviews*, 91, p. 1435. University of Maryland Legal Studies Research Paper 2011-16.
- Dahlberg, L. (2007). "Rethinking the Fragmentation of the Cyberpublic: from Consensus to Contestation". En: *New Media & Society*, 9 (5), pp. 827-847.
- Dalhgren, P. (2005). "The Internet, Public Spheres, and Political Communication: Dispersion and Deliberation". En: *Political Communication*, 22 (2), pp. 147-162.
- Domingo, D. *et al.* (2008). "Participatory Journalism Practices in the Media and Beyond". En: *Journalism Practice*, 2 (3), pp. 326-342.
- García de Torres, E. (2012). *Cartografía del periodismo participativo. Estudio de las herramientas de participación en la prensa digital de Argentina, Colombia, España, Estados Unidos, Israel, México, Perú, Portugal y Venezuela*. Valencia: Tirant Humanidades.
- Gilmore, D. (2006). *We the Media. Grassroots Journalism by the People, for the People*.
- Kovach, B. y Rosenstiel, T. (2010). *Blur. How to Know What is True in the Age of Information Overload*. Nueva York: Bloomsbury.
- Lee, H. (2005). "Behavioural Strategies for Dealing with Flaming in an Online Forum". *The Sociological Quarterly*, 46 (2).
- Mitchelstein, E. y Boczkowski, P. (2009). "Between Tradition and Change: A Review of Recent Research on Online News Production". En: *Journalism*, 10, p. 252.
- Oetzel, J. *et al.* (2000). "A Typology of Facework Behaviors in Conflicts with Best Friends and Relative Strangers". En: *Communication Quarterly*, 48 (4), pp. 397-419.

- Paulussen, S., Heinonen, A. y Domingo, D. (2007). "Doing It Together: Citizen Participation in the Professional News Making Process". En: *Observatorio (OBS*)*, 1 (3), pp. 131-154. Disponible en: <http://obs.obercom.pt/index.php/obs/article/view/148/107>. [Fecha de consulta: 3 de mayo de 2013].
- Reese, S. *et al.* (2007). "Mapping the Blogosphere. Professional and Citizen Based Media in the Global News Arena". En: *Journalism*, 8, p. 235.
- Robinson, S. (2011). "Journalism as Process: The Organizational Implications of Participatory Online News". En: *Journalism Communication Monographs*, 13 (3).
- Rorive, I. (2009). "What Can Be Done Against Cyber Hate? Freedom of Speech Versus Hate Speech in the Council of Europe". En: *Cardozo Journal of International & Comparative Law*, 17, p. 417.
- Ruiz, C. *et al.* (2011). "Public Sphere 2.0? The Democratic Qualities of Citizen Debates in Online Newspapers". En: *The International Journal of Press and Politics*, 16, p. 463.
- Stephens, M. *A New Site for Participatory Democracy? Journalists' Perceptions of Online Comment Sections*. Phoenix, Arizona: ICA.
- Sunstein, C. (2003). *Republic.com. Internet, democracia y libertad*. Editorial Paidós, Ibérica.
- Procuraduría destituyó a la senadora Piedad Córdoba (2010) El colombiano. Disponible en: http://www.elcolombiano.com/BancoConocimiento/P/procuraduria_destituyo_a_la_senadora_piedad_cordoba/procuraduria_destituyo_a_la_senadora_piedad_cordoba.asp [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2013].
- ¿Deschavetada? (2008). Revista Semana. Disponible en: <http://www.semana.com/nacion/articulo/deschavetada/93165-3> [Fecha de consulta: 2 de abril de 2013].