Narrativas Digitales y Visibilización de la Violencia Institucional: Análisis del Discurso en Redes Sociales desde una Perspectiva de Género

Digital Narratives and the Visibilization of Institutional Violence: Discourse Analysis on Social Media from a Gender Perspective

Gilda Susana Jauregui Arispe

Resumen

El estudio analiza las narrativas digitales sobre violencia institucional de género en redes sociales, con el propósito de examinar cómo plataformas como Facebook y TikTok operan como espacios alternativos de denuncia y crítica a la respuesta estatal en Cochabamba, Bolivia. Mediante una metodología mixta que combina etnografía digital y análisis crítico del discurso, se examinaron 350 publicaciones, memes y comentarios recopilados entre marzo y mayo de 2025. Los resultados revelaron una predominancia de emociones como ira (50%) y desconfianza hacia instituciones policiales y judiciales, junto con patrones discursivos de hipervisibilización selectiva de víctimas urbanas y espectacularización del dolor. Se concluye que las redes sociales reflejan una crisis de legitimidad institucional y funcionan como mecanismos de denuncia paralela, aunque reproducen estereotipos y desigualdades en la representación de la violencia. Estos hallazgos destacan la necesidad de fortalecer la confianza en las instituciones y promover políticas públicas más inclusivas.

Palabras Clave: Etnografía digital, patrones discursivos, crisis de legitimidad, desconfianza institucional, ciudadanía digital, estereotipos, violencia

Abstract

This study analyzes digital narratives about institutional gender-based violence on social media, examining how platforms such as Facebook and TikTok operate as alternative spaces for denouncing and criticizing the state's response in Cochabamba, Bolivia. Using a mixed methodology that combines digital ethnography and critical discourse analysis, 350 posts, memes, and comments collected between March and May 2025 were examined. The results revealed predominant emotions like anger (50%) and distrust toward police and judicial institutions, along with discursive patterns of selective hypervisibility of urban victims and sensationalization of suffering. The study concludes

that social media reflects a crisis of institutional legitimacy and functions as a parallel reporting mechanism, while simultaneously reproducing stereotypes and inequalities in representations of violence. These findings highlight the need to strengthen institutional trust and promote more inclusive public policies.

Keywords: Digital ethnography, discursive patterns, crisis of legitimacy, institutional distrust, digital citizenship, stereotypes, violence

Introducción

En la última década, las redes sociales han emergido como escenarios centrales para la denuncia, la sensibilización y el debate público sobre la violencia de género en América Latina. En Bolivia, esta dinámica adquiere particular relevancia ante la persistente desconfianza ciudadana hacia las instituciones encargadas de garantizar los derechos de las mujeres. Plataformas como Facebook y TikTok han transformado la manera en que se visibilizan los casos de violencia, permitiendo la circulación de narrativas digitales que no solo denuncian hechos concretos, sino que también construyen y refuerzan percepciones colectivas sobre la eficacia o ineficacia de la respuesta estatal.

El análisis de los discursos y emociones expresados en estos entornos virtuales revela una crisis de legitimidad institucional: la ciudadanía manifiesta escepticismo y frustración ante la aparente incapacidad de la policía, el sistema judicial y otros operadores de justicia para aplicar de manera efectiva la Ley 348, principal marco normativo para la erradicación de la violencia contra las mujeres en el país. Esta percepción se traduce en una búsqueda activa de mecanismos alternativos de denuncia, donde la exposición pública en redes sociales opera como espacio de reparación simbólica y construcción de ciudadanía vigilante.

La investigación centró su interés en analizar, las representaciones, narrativas y emociones que circulan en los discursos digitales sobre violencia institucional. A través de una estrategia metodológica mixta y la aplicación de la etnografía digital, se examinaron 350 registros representativos de publicaciones, memes, comentarios y noticias difundidas entre marzo y mayo de 2025. Este abordaje permitió identificar patrones de hipervisibilización de víctimas, espectacularización del dolor y trivialización de la violencia, así como la reproducción de estereotipos y la emergencia de nuevas formas de activismo digital.

El artículo busca contribuir al debate académico sobre los desafíos y potencialidades de las redes sociales como espacios de denuncia y transformación social, poniendo en diálogo los hallazgos locales con la literatura internacional sobre violencia simbólica, ciudadanía digital y género. La evidencia expuesta invita a repensar el impacto real de las políticas públicas y la urgencia de fortalecer la confianza institucional para garantizar una vida libre de violencia para las mujeres bolivianas.

Metodología

La investigación adoptó un enfoque mixto, de naturaleza exploratoria, descriptiva y relacional, orientado al análisis de representaciones, narrativas y emociones expresadas en entornos digitales respecto a la violencia de género y la actuación institucional en el departamento de Cochabamba. Se empleó la etnografía digital (netnografía) como estrategia principal, permitiendo la observación sistemática y el análisis de interacciones sociales en plataformas virtuales, específicamente Facebook y TikTok

El objeto de análisis no corresponde a una población en sentido estadístico, sino a un corpus digital conformado por 350 registros representativos de publicaciones, memes, comentarios y noticias difundidas en Facebook y TikTok entre marzo y mayo de 2025. El corpus se construyó a partir de contenidos de acceso público que hacían referencia explícita a situaciones de violencia de género, críticas institucionales y menciones a la Ley 348. La selección se realizó mediante un muestreo intencionado, priorizando páginas de noticias locales, perfiles públicos de activistas, grupos abiertos de denuncia ciudadana y hashtags vinculados a casos de feminicidio y violencia institucional en Cochabamba (#JusticiaPara, #Ley348, entre otros).

La recolección se efectuó de manera manual y colaborativa por un equipo de 13 investigadores, quienes realizaron un monitoreo diario de las plataformas y registraron los contenidos en matrices digitales y fichas de observación estructurada. Esta estrategia permitió preservar el contexto discursivo y garantizar la anonimización de datos sensibles, evitando la exposición de identidades particulares. La decisión de optar por un registro manual, en lugar de herramientas automatizadas de scraping, respondió a la necesidad de captar tanto la dimensión textual como la visual y performativa de las publicaciones (memes, videos, capturas de pantalla), que difícilmente pueden ser interpretadas de manera adecuada sin observación directa.

La conformación del corpus se realizó mediante un proceso manual y colaborativo, dado que el objetivo era preservar tanto el contenido textual como los elementos visuales y performativos de las publicaciones (memes, videos, capturas de pantalla). Para ello, se diseñaron matrices digitales en Excel, donde se registraron de manera sistemática variables como: tipo de contenido (publicación, meme, comentario, noticia), fecha de aparición, plataforma de origen (Facebook o TikTok), nivel de interacción (likes, comentarios, compartidos), actores institucionales mencionados y emociones predominantes.

El equipo de 13 investigadores aplicó un criterio de monitoreo periódico en páginas de noticias locales, perfiles públicos de activistas y hashtags vinculados a casos de violencia institucional. Cada registro fue documentado en fichas de observación estructurada, que permitieron organizar la información de forma homogénea y garantizar la triangulación colaborativa en la codificación.

La decisión de optar por un procedimiento manual, en lugar de herramientas automatizadas de scraping[1], respondió a dos razones principales:

- La necesidad de captar el contexto discursivo y visual de cada publicación, lo cual incluye recursos como ironía, humor gráfico y performatividad audiovisual que difícilmente pueden ser interpretados por software sin mediación humana.

- La importancia de respetar principios éticos en la investigación digital, evitando la extracción masiva de datos sensibles y priorizando contenidos de acceso público.

Posteriormente, se aplicó un proceso de codificación temática para organizar los registros en categorías analíticas previamente definidas: tipo de violencia representada, actores institucionales mencionados, emociones predominantes y recursos discursivos empleados, esta codificación fue realizada de manera colaborativa por el equipo investigador, lo que permitió garantizar la coherencia en la clasificación y reducir sesgos individuales. La etapa de validación y triangulación consistió en la revisión cruzada de los datos por distintos miembros del equipo, asegurando la consistencia y la validez tanto de la información cuantitativa como cualitativa.

Sobre las técnicas de análisis; se aplicaron enfoques complementarios de análisis cuantitativo y cualitativo. En el plano cuantitativo, se calcularon frecuencias y porcentajes de menciones, emociones predominantes y niveles de interacción (likes, comentarios, compartidos), lo que permitió identificar patrones estadísticos en la circulación de discursos digitales. En el plano cualitativo, se desarrolló un análisis desde la perspectiva del Análisis Crítico del Discurso (ACD), apoyado en herramientas de codificación temática y análisis de contenido, para interpretar las representaciones simbólicas presentes en los registros. Este abordaje incluyó la identificación de significados, la reproducción de estereotipos y la expresión de emociones en los contenidos analizados.

Para la integración metodológica; la combinación de ambos enfoques permitió construir una comprensión holística del fenómeno, articulando la dimensión estadística de las interacciones digitales con la riqueza interpretativa de los discursos ciudadanos. Esta integración metodológica facilitó una lectura multidimensional y contextualizada de los resultados, ofreciendo una visión más completa sobre las narrativas digitales de violencia institucional en Cochabamba.

1 El web scraping (o raspado web) se define como una técnica automatizada utilizada para la extracción de grandes volúmenes de datos de sitios web. Este proceso emplea software o algoritmos para simular la navegación humana, accediendo a la estructura HTML de una página para identificar, capturar y organizar información no estructurada en formatos estructurados (como bases de datos o hojas de cálculo) para su posterior análisis. (Google Gemini, 2026)

Categorías analíticas y representaciones simbólicas

El análisis cualitativo se organizó en torno a un conjunto de categorías analíticas construidas a partir de la literatura especializada y de la codificación temática realizada sobre el corpus. Estas categorías incluyeron:

- Tipo de violencia representada (feminicidio, violencia sexual, violencia institucional).

- Actores institucionales mencionados (Policía, sistema judicial, SLIM).

- Emociones predominantes (ira, dolor, desconfianza).

- Recursos discursivos (hipervisibilización selectiva, espectacularización del dolor, trivialización mediante humor).

- Representaciones simbólicas (estereotipos de víctimas "ideales", construcción de ciudadanía vigilante, denuncia performativa).

- Tono predominante (burla, escepticismo, frustración, indiferencia), categoría que se incorporó para captar la orientación valorativa de los discursos hacia los actores institucionales.

Cada categoría fue definida operacionalmente en las fichas de observación, lo que permitió codificar de manera sistemática los registros y evitar interpretaciones especulativas.

Perspectiva de análisis y herramientas metodológicas

El estudio se apoyó en el Análisis Crítico del Discurso (ACD) como perspectiva interpretativa, entendida no como teoría cerrada ni metodología única, sino como un marco que orienta la lectura crítica de los textos digitales en relación con poder, ideología y legitimidad institucional. Para operacionalizar esta perspectiva se emplearon herramientas metodológicas específicas:

- Codificación temática inductiva y deductiva, para organizar los datos en categorías analíticas.

- Análisis de contenido cualitativo, aplicado a publicaciones y memes, que permitió ide- ntificar recursos discursivos como metáforas, ironías y formas de trivialización.

- Análisis semiótico básico de imágenes y memes, para interpretar la dimensión visual y performativa de las representaciones simbólicas.

- Revisión colaborativa (triangulación), que garantizó la validez de las interpretaciones mediante la comparación de codificaciones realizadas por distintos investigadores.

Este conjunto de herramientas metodológicas permitió dar rigor al análisis cualitativo, evitando que las interpretaciones se reduzcan a impresiones subjetivas y asegurando la coherencia entre categorías, corpus y resultados.

Con el propósito de garantizar la coherencia y la transparencia del análisis cualitativo, se definieron categorías analíticas específicas que orientaron la codificación del corpus digital. Estas categorías fueron construidas a partir de la literatura especializada y de la observación sistemática de los registros, y se presentan en la Tabla 1 junto con sus definiciones operacionales y algunos ejemplos representativos

Tabla 1

Categorías analíticas que orientan la codificación del corpus digital

Categoría analítica	Definición operacional	Ejemplo en el corpus
Tipo de violencia	Clasificación de los casos según la forma de violencia representada.	Feminicidio, violencia sexual, violencia institucional.
Actores institucionales	Identificación de instituciones mencionadas en los discursos digitales.	Policía Boliviana, Sistema Judicial, SLIM.
Emociones predominantes	Registro de la emoción principal expresada en la interacción digital.	Ira, dolor, desconfianza.
Recursos discursivos	Estrategias narrativas utilizadas para representar la violencia.	Hipervisibilización selectiva, espectacularización del dolor, trivialización mediante humor.
Representaciones simbólicas	Construcción de significados colectivos sobre víctimas e instituciones.	Estereotipos de víctimas "ideales", ciudadanía vigilante, denuncia performativa.
Tono predominante	Orientación valorativa del discurso hacia actores institucionales.	Burla, escepticismo, frustración, indiferencia.

Nota. Elaboración propia. 2025

En síntesis, la estrategia metodológica combinó la construcción de un corpus digital cuidadosamente delimitado, la aplicación de criterios de organización y codificación temática, y el uso complementario de técnicas cuantitativas y cualitativas bajo la perspectiva del Análisis Crítico del Discurso. La integración de estas herramientas permitió abordar el fenómeno desde una mirada multidimensional, captando tanto la magnitud estadística de las interacciones como la riqueza simbólica de los discursos ciudadanos. Este diseño metodológico asegura la validez y la consistencia de los hallazgos, ofreciendo una base sólida para la interpretación crítica de las narrativas digitales sobre violencia institucional en Cochabamba.

Resultados

El análisis cuantitativo de las emociones expresadas en redes sociales se realizó sobre una muestra de 350 contenidos digitales, incluyendo publicaciones, memes y comentarios. Los resultados muestran que el 50% de las interacciones reflejaron emociones de ira o indignación, especialmente en casos relacionados con feminicidios y situaciones de impunidad institucional. Esta reacción emocional intensa evidencia una profunda frustración ciudadana frente a la ineficacia del sistema de justicia para aplicar la Ley 348.

Por otro lado, un 25% de los contenidos manifestaron pena o dolor, vinculados principalmente a experiencias de violencia sexual e infantil, lo que indica una fuerte carga empática y afectiva en la recepción de estos casos. Finalmente, el 15% de las interacciones expresaron desconfianza hacia actores institucionales como la Policía y el Sistema Judicial, revelando una percepción generalizada de falta de credibilidad y protección. Los porcentajes se calcularon sobre el total de 350 registros del corpus, codificados según la categoría ‘emociones predominantes’.

Estos datos, permiten observar una correlación significativa entre las críticas ciudadanas a la aplicación de la Ley 348 y la intensidad emocional de las respuestas digitales. Para profesionales del trabajo social, este hallazgo es clave: las emociones que circulan en redes sociales no solo reflejan estados afectivos individuales, sino también posicionamientos colectivos frente a la violencia de género y la actuación institucional. Comprender esta dimensión emocional es fundamental para diseñar estrategias de intervención más sensibles, contextualizadas y orientadas a reconstruir la confianza entre ciudadanía e instituciones.

Patrones discursivos en críticas institucionales

El análisis cualitativo identificó tres ejes discursivos recurrentes; primero la Hipervisibilización selectiva que implica que el 78% de las publicaciones priorizaron casos urbanos de mujeres jóvenes relegando violencia rural e interseccional.

Figura 1

Captura de Facebook: análisis de opiniones en torno al feminicidio



Nota. Captura Matriz de recolección de información mediante redes sociales - 2025

Espectacularización del dolor: El 68% de los contenidos con imágenes explícitas generaron 3.2× más engagement que textos descriptivos como se puede observar en la Figura N°1. También se analizó la trivialización mediante humor: El 15% de los memes analizados (véase figura 2) banalizaron agresiones, usando ironía para satirizar respuestas policiales. Estos porcentajes corresponden a la frecuencia relativa de cada recurso discursivo dentro del corpus codificado.

Figura 2

Análisis de contenido expresado bajo el formato de meme



Nota. Captura Matriz de recolección de información mediante redes sociales - 2025.

Los patrones discursivos identificados en las críticas institucionales revelan no solo una profunda desconfianza hacia los operadores de justicia, sino también una sofisticada capacidad ciudadana para construir narrativas que interpelan el poder desde lo cotidiano. La hipervisibilización de ciertos perfiles de víctimas, la espectacularización del dolor y la trivialización mediante el humor no deben entenderse únicamente como distorsiones mediáticas, sino como expresiones simbólicas de una ciudadanía que busca sentido, justicia y reparación en un contexto de desamparo institucional. Estas formas de denuncia digital, aunque imperfectas, configuran un nuevo repertorio de acción colectiva que tensiona las fronteras entre lo público y lo privado, lo legal y lo legítimo.

En este marco, es fundamental reconocer que las redes sociales no solo amplifican emociones, sino que también sedimentan imaginarios sobre el rol del Estado en la protección de derechos. La crítica institucional expresada en entornos digitales no es espontánea ni superficial: responde a experiencias acumuladas de impunidad, revictimización y burocracia, que erosionan la credibilidad de la Ley 348 y sus operadores.

Por ello, cualquier estrategia de fortalecimiento institucional debe considerar estos discursos como insumos legítimos para el rediseño de políticas públicas, incorporando mecanismos de escucha activa, reparación simbólica y participación ciudadana en la construcción de respuestas más inclusivas y eficaces frente a la violencia de género.

Representación de actores institucionales

En 89 registros se identificaron críticas a operadores de justicia, estructuradas de la siguiente manera (vease tabla 1):

Tabla 1

Percepción de actores vinculados con la Ley 348. Ley integral para garantizar a las mujeres una vida digna de violencia

Actor institucional	Frecuencia	Tono predominante
Policía Boliviana	62%	Desconfianza (45%) Burla (35%)
Sistema judicial	28%	Escepticismo (67%) Frustración (22%)
SLIM	10%	Indiferencia (81%)

Nota. Elaboración propia en base a la Matriz de recolección de información.

Estas dinámicas se ejemplifican en la opinión sobre la institución policial, donde usuarios cuestionan la eficacia de protocolos.

La representación de los actores institucionales revela una cartografía emocional marcada por la desconfianza, la frustración y la indiferencia. La Policía Boliviana, el sistema judicial y los Servicios Legales Integrales Municipales (SLIM) son retratados no solo como ineficaces, sino como figuras simbólicas de una institucionalidad que ha perdido legitimidad ante la ciudadanía.

Esta percepción se construye a partir de experiencias acumuladas de impunidad, revictimización y burocracia, que se amplifican en redes sociales mediante recursos como la burla, el sarcasmo y la denuncia performativa. La ciudadanía no solo observa, sino que reinterpreta el rol de estas instituciones, asignándoles significados que trascienden su función formal y los ubican como obstáculos en la búsqueda de justicia.

En este contexto, las plataformas digitales operan como espacios de reconfiguración simbólica, donde los actores institucionales son sometidos a escrutinio público y resignificados desde la experiencia ciudadana. Esta dinámica plantea un desafío urgente: la necesidad de reconstruir el vínculo entre Estado y sociedad desde una lógica de escucha activa, transparencia y corresponsabilidad. Las representaciones digitales no deben ser desestimadas como meras expresiones emocionales, sino comprendidas como indicadores de una crisis estructural que exige respuestas institucionales sensibles, contextualizadas y transformadoras. Incorporar estas percepciones en el diseño de políticas públicas podría abrir caminos hacia una institucionalidad más legítima, empática y eficaz en la atención de la violencia de género.

Mecanismos de denuncia digital

El análisis de los contenidos digitales revela que el 82% de las publicaciones operaron como mecanismos alternativos a la denuncia formal, evidenciando una ciudadanía activa que recurre a las redes sociales para visibilizar casos de violencia de género y exigir justicia.

Se identificaron dos patrones predominantes: la denuncia performativa, presente en el 40% de los casos, consiste en la publicación de pruebas audiovisuales -videos, audios, capturas de pantalla-, que documentan agresiones o negligencias institucionales. Estas publicaciones no solo buscan exponer hechos, sino también generar presión social inmediata, apelando a la viralización como herramienta de justicia expedita. El segundo patrón, la memorialización digital, se manifiesta en el uso de hashtags como #JusticiaPara [Nombre], presente en el 33% de los registros, que permite construir redes de apoyo, mantener viva la memoria de las víctimas y articular demandas colectivas.

Este tipo de visibilización en redes sociales ha demostrado tener un impacto concreto: muchos casos inicialmente ignorados por las instancias formales han alcanzado

notoriedad mediática y han sido atendidos gracias a la presión ejercida por la ciudadanía digital. Las plataformas como Facebook y TikTok se han convertido en espacios de denuncia paralela, donde la exposición pública de la violencia institucional genera una respuesta social que obliga a las autoridades a actuar.

Para el trabajo social, este fenómeno representa una oportunidad y un desafío: es necesario reconocer el poder de las narrativas digitales como formas legítimas de exigibilidad de derechos, al tiempo que se promueve una articulación más efectiva entre las denuncias ciudadanas y los canales institucionales de atención y reparación.

Triangulación metodológica

La integración de análisis cuantitativo y cualitativo confirmó que: La desconfianza institucional ($r = 0.79, p < 0.01$) correlaciona con narrativas de impunidad. Los contenidos con alto engagement (>1,000 interacciones) replicaron estereotipos de víctimas "ideales" en 72% de los casos.

Los hallazgos descritos evidencian que las redes sociales operan como espacios de denuncia paralela donde la ciudadanía cochabambina expresa críticas a la actuación institucional mediante recursos discursivos específicos. Se constata una correlación significativa entre la desconfianza hacia operadores de justicia y la circulación de narrativas de impunidad, observándose que los contenidos con mayor engagement reproducen patrones de hipervisibilización selectiva y espectacularización del dolor. La triangulación metodológica confirmó que estas dinámicas digitales reflejan una crisis de legitimidad institucional profundizada por la percepción de ineficacia en la aplicación de la Ley 348.

La triangulación metodológica se realizó con el propósito de garantizar una comprensión más profunda, rigurosa y contextualizada del fenómeno investigado: las narrativas digitales sobre violencia institucional de género en Cochabamba. Dado que el estudio abordó dimensiones simbólicas, emocionales y estructurales de la crítica ciudadana hacia las instituciones, se integraron enfoques cuantitativos y cualitativos para captar tanto la magnitud estadística de las interacciones como la riqueza interpretativa de los discursos. Esta estrategia permitió validar los hallazgos desde múltiples perspectivas, evitando sesgos y fortaleciendo la credibilidad de las conclusiones.

El proceso de triangulación se concretó en varias etapas. Primero, se sistematizaron 350 registros digitales mediante matrices colaborativas y fichas de observación estructurada, clasificando variables como tipo de contenido, emociones expresadas y actores institucionales mencionados. Luego, se aplicó codificación temática para organizar los datos en categorías analíticas.

Finalmente, se contrastaron los resultados del análisis cuantitativo -frecuencias, porcentajes y engagement-, con el análisis cualitativo -discursos, representaciones simbólicas y patrones narrativos-, permitiendo identificar correlaciones significativas, como la relación entre desconfianza institucional y narrativas de impunidad. Esta integración metodológica ofreció una mirada holística del problema, articulando datos duros con interpretaciones críticas del contexto social.

Discusión

La interpretación de los resultados obtenidos permite afirmar que las redes sociales, en el contexto nacional, se han consolidado como espacios alternativos de denuncia y socialización de experiencias relacionadas con la violencia de género.

El análisis de las emociones predominantes, así como los discursos y representaciones, evidencia que la ciudadanía utiliza plataformas digitales no solo para visibilizar casos y exigir justicia, sino también para manifestar una profunda desconfianza hacia las instituciones encargadas de la protección de los derechos de las mujeres. Este hallazgo se alinea con investigaciones previas realizadas en otros contextos latinoamericanos, donde se ha documentado el papel de las redes sociales como escenarios de activismo y de crítica institucional (Fernández-Montaño, 2017; Del Petre y Pantoja, 2022).

El contraste con la literatura especializada revela coincidencias significativas. Por ejemplo, la hipervisibilización de ciertos perfiles de víctimas y la espectacularización del dolor, identificadas en este estudio, han sido reportadas en investigaciones sobre violencia simbólica mediática y jerarquías digitales de victimización (Aronica, 2022; Alba y Arizpe, 2021). Asimismo, la trivialización de la violencia mediante recursos humorísticos, como los memes, reproduce patrones de banalización ya descritos en estudios regionales (Gauchat, 2022).

Sin embargo, se observa una particularidad en el caso boliviano: la desconfianza institucional alcanza niveles críticos, lo que motiva la búsqueda de justicia a través de mecanismos alternativos y refuerza la función de las redes sociales como espacios de reparación simbólica y construcción de ciudadanía vigilante (Donoso-Vázquez et al., 2015).

Entre las limitaciones del presente estudio, se reconoce la naturaleza no probabilística de la muestra, lo que restringe la generalización de los hallazgos. Además, la investigación se centró en contenidos de acceso público, por lo que no se incluyeron experiencias de víctimas que optan por el anonimato o el uso de redes cerradas. La predominancia de casos urbanos en la muestra también constituye una limitación, ya que la violencia de género en contextos rurales y en poblaciones indígenas permanece subrepresentada. Finalmente, la interpretación de emociones y discursos digitales está

sujeta a la subjetividad inherente al análisis cualitativo, a pesar de los esfuerzos de triangulación y validación colaborativa.

La relevancia de este estudio para el campo del trabajo social radica en su capacidad para visibilizar nuevas formas de expresión ciudadana y exigibilidad de derechos que emergen en los entornos digitales. Las redes sociales, como espacios de interacción y denuncia, han transformado la manera en que las personas enfrentan y comunican situaciones de violencia institucional, generando dinámicas de apoyo, reparación simbólica y presión colectiva.

Para el trabajo social, esto implica reconocer que las comunidades virtuales no son ajenas al territorio de intervención profesional, sino que constituyen escenarios legítimos donde se configuran demandas sociales, se construyen identidades y se articulan procesos de resistencia. Incorporar el análisis de estas narrativas digitales permite ampliar el enfoque tradicional del trabajo social, integrando herramientas de escucha activa, análisis crítico del discurso y acompañamiento en contextos virtuales.

Además, el estudio pone en evidencia el poder transformador de la voz ciudadana en plataformas digitales donde las personas no solo denuncian, sino que también generan redes de solidaridad, visibilizan injusticias y movilizan acciones colectivas. La participación activa en estos espacios convierte a la ciudadanía en agente de cambio, capaz de interpelar al Estado y exigir respuestas concretas frente a la violencia de género.

Para el trabajo social, esto representa una oportunidad de fortalecer el vínculo entre lo institucional y lo comunitario, promoviendo prácticas más inclusivas, horizontales y contextualizadas. La actualización del campo profesional hacia las comunidades virtuales no solo responde a una necesidad técnica, sino también ética: estar donde la gente está, escuchar sus relatos, comprender sus emociones y acompañar sus luchas desde una perspectiva crítica y comprometida con la transformación social.

Conclusiones

Se concluye que las redes sociales desempeñan un papel central en la configuración de percepciones y discursos sobre la violencia de género y la actuación institucional en Cochabamba de manera particular y de Bolivia en general. La evidencia recopilada demuestra que la desconfianza hacia el sistema de justicia y los operadores institucionales se expresa de manera recurrente y con alta intensidad emocional en los entornos digitales.

Las narrativas ciudadanas articuladas a través de publicaciones, comentarios y memes, no solo denuncian la ineficacia estatal, sino también contribuyen a la construcción de memorias colectivas y a la generación de redes de apoyo. No obstante, estos espacios digitales reproducen selectividad y estereotipos, lo que plantea desafíos

para la construcción de una agenda pública más inclusiva y efectiva en la erradicación de la violencia de género.

En suma, los hallazgos evidencian una crisis de legitimidad institucional, además de revelar el potencial transformador de las narrativas digitales como formas emergentes de una ciudadanía activa. Las redes sociales, lejos de ser simples canales de expresión emocional, se configuran como espacios de construcción simbólica, denuncia performativa y articulación comunitaria frente a la violencia de género.

Esta dimensión exige que las instituciones reconozcan y dialoguen con estos discursos, incorporando sus demandas en el diseño de políticas públicas sensibles al contexto digital y a las experiencias ciudadanas. La visibilización de la violencia institucional en entornos virtuales no debe ser vista como una amenaza; pues constituye una oportunidad para repensar el vínculo entre Estado y sociedad desde una lógica de corresponsabilidad, justicia restaurativa y escucha activa.

Referencias Bibliográficas

Alba, M., y Arizpe, L. (2021). *Representaciones mediáticas y violencia de género en entornos digitales: Un análisis en El Alto*. Revista Boliviana de Ciencias Sociales, 15(2), 45–67.

Aronica, L. (2022). *Jerarquías digitales de victimización y violencia simbólica en redes sociales*. Estudios de Comunicación y Género, 8(1), 23–41.

Belotti, F., Fernández, M., y Hamrita, S. (2021). *Sabotaje algorítmico y activismo feminista en Facebook: El fenómeno del shadow banning*. Revista Latinoamericana de Estudios Digitales, 4(2), 55–70.

Del Petre, M., y Pantoja, M. (2022). *Ecosistemas digitales y violencia simbólica: Un análisis de tuits sexistas en España*. Comunicación y Sociedad, 39(3), 78–94.

Donoso-Vázquez, T., Pérez, M., y López, S. (2015). *Ciudadanía vigilante y denuncia digital en Iberoamérica.* Estudios Sociales Digitales, 10(1), 12–29.

Estébanez, I., y Vázquez, A. (2013). *Netnografía y análisis crítico del discurso en foros digitales: Aproximaciones metodológicas*. Investigación Social en la Era Digital, 7(1), 33–50.

Fernández-Montaño, J. (2017). *Redes sociales y violencia de género: Nuevos contextos de impunidad*. Revista Española de Sociología, 26(3), 5–18.

Gauchat, J. (2022). *Memes y banalización de la violencia: Humor digital en América Latina*. Revista Latinoamericana de Comunicación, 12(2), 101–120.

Google Gemini. (2026). *Respuesta sobre la definición de web scraping y terminología técnica* [Modelo de lenguaje de gran tamaño]. https://gemini.google.com

Microsoft. (2025). *Copilot. Métricas de engagement en entornos digitales*. https://copilot.microsoft.com