

**ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA DEL EJÉRCITO
ESCUELA DE POSTGRADO**



TESIS

**USO DE LAS REDES SOCIALES DIGITALES POR GRUPOS
VIOLENTISTAS EN LOS CONFLICTOS SOCIALES CONTRA EL
EJÉRCITO: AYACUCHO, 2022-2023**

AUTOR

Bach. Daniel Hernán VENTURA GÓMEZ
0009-0007-9932-0029

Para optar el grado académico de
MAESTRO EN ESTRATEGIA Y GEOPOLÍTICA

ASESOR

Mg AVILES ROJAS Roberto Daniel
0000-0001-8828-5458

2024

**ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA DEL EJÉRCITO
ESCUELA DE POSTGRADO**

DEPARTAMENTO GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS No 011 – 2024/ DGI/ PAME

En la Escuela Superior de Guerra del Ejército - Escuela de Postgrado, a los diecinueve (19) días del mes de diciembre del año dos mil veinticuatro, siendo las 10:00 horas, se reunió el jurado evaluador conformado por los docentes:

◆	Doctor	IVAN RICARDO BARRETO BARDALES	Presidente
◆	Doctora	LILIANA RODRIGUEZ SAAVEDRA	Secretario
◆	Doctor	JOSE MANUEL PALACIOS SANCHEZ	Vocal

Designados según Resolución de Expediente para Sustentación de Tesis N° 011-2024/SIE/DGI/ESGE-EPG del 13 de diciembre de 2024, para evaluar la sustentación presencial y defensa de la Tesis de Grado titulada **"USO DE LAS REDES SOCIALES DIGITALES POR GRUPOS VIOLENTISTAS EN LOS CONFLICTOS SOCIALES CONTRA EL EJÉRCITO: AYACUCHO, 2022-2023"**, presentado por el Bachiller **DANIEL HERNAN VENTURA GOMEZ**, para optar el Grado Académico de Maestro en Estrategia y Geopolítica, de acuerdo a lo establecido en el artículo 45° de la Ley Universitaria N° 30220.


Luego de atender la sustentación presencial, defensa de la tesis de grado y realizadas las preguntas de rigor, el jurado acordó concederle la calificación deAprobar...por Excelencia.....

En mérito del cual, el juradoAprueba..... (aprueba / no aprueba) que se le otorgue el Grado Académico de Maestro en Estrategia y Geopolítica.

Firmado, en Chorrillos a los diecinueve (19) días del mes de diciembre del año dos mil veinticuatro.


.....
**DR. IVAN RICARDO
BARRETO BARDALES**
PRESIDENTE

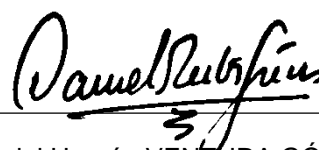

.....
**DRA. LILIANA
RODRIGUEZ SAAVEDRA**
SECRETARIO


.....
**DR. JOSE MANUEL
PALACIOS SANCHEZ**
VOCAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN Y USO

Yo, Bach. Daniel Hernán VENTURA GOMEZ a través del presente documento autorizo a la Escuela Superior de Guerra del Ejército-Escuela de Postgrado la publicación del texto completo o parcial de la tesis de grado titulada: Uso de las redes sociales digitales por grupos violentistas en los conflictos sociales contra el Ejército: Ayacucho, 2022-2023, presentada para optar al grado académico de Maestro en Estrategia y Geopolítica, en el Repositorio Institucional y en el Repositorio Nacional de Tesis (RENATI) de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), de conformidad al marco legal y normativo vigente. La tesis se mantendrá permanente e indefinidamente en el Repositorio para beneficio de la comunidad académica y de la sociedad. En tal sentido autorizo gratuitamente y en régimen de no exclusividad los derechos estrictamente necesarios para hacer efectiva la publicación, de tal forma que el acceso al mismo sea libre y gratuito, permitiendo su consulta e impresión, pero no su modificación. La tesis puede ser distribuida, copiada, exhibida y usada también con fines académicos siempre que se indique la autoría y no se podrán realizar obras derivadas de la misma.

Chorrillos, 29 de octubre de 2024



Daniel Hernán VENTURA GÓMEZ
DNI: 09950396

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA

Mediante el presente documento, Yo, Bach. Daniel Hernán VENTURA GOMEZ, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 09950396, con domicilio real en Av. Paso de los Andes 514 Dpto F-902, del distrito de Pueblo Libre, provincia de Lima, departamento de Lima, estudiante de la II Maestría en Estrategia y Geopolítica de la Escuela Superior de Guerra del Ejército-Escuela de Postgrado (ESGE-EPG) declaro bajo juramento que:

Soy el autor de la investigación titulada: Uso de las redes sociales digitales por grupos violentistas en los conflictos sociales contra el Ejército: Ayacucho, 2022-2023, que presento a los 29 días de octubre del año 2024, ante esta institución con fines de optar al grado académico de Maestro en Estrategia y Geopolítica.

Dicha investigación se ha desarrollado respetando los principios éticos propios, no ha sido presentada ni publicada anteriormente por ningún otro investigador ni por el suscrito, para optar otro grado académico ni título profesional alguno.

Declaro que se ha citado debidamente toda idea, texto, figura, fórmulas, tablas y otros que corresponden al suscrito o a otro en respeto irrestricto a los derechos del autor. Declaro conocer y me someto al marco legal y normativo vigente relacionado a dicha responsabilidad.

Declaro bajo juramento que los datos e información presentada pertenecen a la realidad estudiada, que no han sido falseados, adulterados, duplicados ni copiados. Que no he cometido fraude científico, plagio o vicios de autoría; en caso contrario, eximo de toda responsabilidad a la Escuela Superior de Guerra del Ejército-Escuela de Postgrado y me declaro como el único responsable.



Daniel Hernán VENTURA GÓMEZ
DNI: 09950396

Dedicatoria

A mi madre, Zoila.

Por el regalo más maravilloso que me dió: la vida.

Por haber sacrificado sus días y noches por darme siempre lo mejor en beneficio de mi desarrollo personal y formación profesional.

Por su ejemplo de lucha, sacrificio, entrega y amor.

Índice

	Página
Carátula	1
Página del jurado	2
Autorización para publicación y uso	3
Declaración jurada de autoría	4
Dedicatoria	5
Índice	6
Lista de tablas	8
Lista de figuras	9
Resumen	10
Abstract	11
Introducción	12
Capítulo I: El problema de investigación	
1.1 Planteamiento del problema	13
1.2 Justificación de la investigación	17
1.2.1 Justificación teórica	17
1.2.2 Justificación metodológica	18
1.2.3 Justificación practica	19
1.2.4 Justificación social	20
1.2.5 Justificación legal	20
1.2.6 Justificación institucional	20
1.3 Delimitación de la investigación	21
1.3.1 Delimitación teórica	21
1.3.2 Delimitación espacial o geográfica	21
1.3.3 Delimitación temporal	23
1.4 Limitaciones de la investigación	23
1.5 Formulación del problema	23
1.6 Objetivos de la investigación	24
Capítulo II: Marco teórico	
2.1 Antecedentes de la investigación	25
2.1.1 Antecedentes nacionales	25
2.1.2 Antecedentes internacionales	26
2.2 Bases teóricas	28
2.3 Categorías, Sub categorías apriorísticas	53
2.4 Definición de términos	56

Capítulo III: Método

3.1	Enfoque de investigación	58
3.2	Tipo de investigación	58
3.3	Método de investigación	59
3.4	Escenario de estudio	59
3.5	Objeto de estudio	60
3.6	Muestra de estudio	60
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
3.8	Rigor científico	64
3.9	Técnica de procesamiento y análisis de datos	65

Capítulo IV: Análisis y síntesis

4.1	Recolección de datos	66
4.2	Organización de los datos	69
4.3	Definición de categorías	94
4.4	Soporte de categorías	99
4.5	Red semántica	106
4.6	Triangulación	129

Capítulo V: Dialogo teórico - empírico

5.1	Dialogo teórico – empírico	166
-----	----------------------------	-----

Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones

6.1	Conclusiones	171
6.2	Recomendaciones	173

	Referencias	175
--	-------------	-----

	Anexos	180
--	--------	-----

1.	Matriz de consistencia	181
2.	Instrumentos de recolección de datos	183
3.	Validación de instrumentos	189
4.	Autorización de recolección de datos	190
5.	Compromiso ético	191
6.	Hoja de datos personales	192
7.	Aporte de investigación	193
8.	CD conteniendo tesis en PDF	195
9.	Reporte de similitud en turnitin	196

Lista de tablas

	Página
Tabla 1 Lista de informantes especificando su rol, cargo e institución	66
Tabla 2 Lista de documentos analizados y tipo de soporte	68
Tabla 3 Lista de fuentes de observación directa analizados	69
Tabla 4 Matriz de categorización final de la Categoría 1	75
Tabla 5 Matriz de categorización final de la Categoría 2	76
Tabla 6 Cuadro de unidades de significado de la categoría 1 de la guía de entrevistas	78
Tabla 7 Cuadro de unidades de significado de la categoría 2 de la guía de entrevistas	81
Tabla 8 Cuadro de unidades de significado de la categoría 1 del análisis documental.	83
Tabla 9 Cuadro de unidades de significado de la categoría 2 del análisis documental	86
Tabla 10 Cuadro de unidades de significado de la categoría 1 de la ficha de observación directa	89
Tabla 11 Cuadro de unidades de significado de la categoría 2 de las fichas de observación directa.	92
Tabla 12 Cuadro de enraizamiento y densidad de la Categoría 1	99
Tabla 13 Cuadro de enraizamiento y densidad de la Categoría 2	103
Tabla 14 Tabla de coocurrencias categoría-fuentes.	130
Tabla 15 Tabla de coocurrencias subcategoría-fuentes	134
Tabla 16 Tabla de coocurrencias Códigos-Fuentes	139
Tabla 17 Tabla de coocurrencias entre subcategorías	146
Tabla 18 Tabla de coocurrencias entre las subcategorías de la Categoría 1 y códigos Categoría 2	150
Tabla 19 Tabla de coocurrencias entre las subcategorías de la Categoría 2 y códigos Categoría 1	155

Lista de figuras

	Página
Figura 1 Mapa de Ayacucho con las zonas mas conflictivas (2022-2023)	22
Figura 2 Nube de palabras de las entrevistas	70
Figura 3 Nube de palabras de los documentos	71
Figura 4 Nube de palabras de las fichas de Observación Directa	72
Figura 5 Nube de palabras general de los 3 instrumentos	73
Figura 6 Red semántica de la subcategoría “Difusión de Información”	107
Figura 7 Red semántica de la subcategoría “Movilización y Coordinación”	109
Figura 8 Red semántica de la subcategoría “Formación de Opinión Pública”	111
Figura 9 Red semántica de la subcategoría “Capital Social en Línea”	113
Figura 10 Red semántica de la subcategoría “Estrategias de Comunicación”	115
Figura 11 Red semántica de la subcategoría “Causas de los Conflictos”	117
Figura 12 Red semántica de la subcategoría “Estrategias de Movilización”	119
Figura 13 Red semántica de la subcategoría “Impacto en la Imagen del Ejército”	121
Figura 14 Red semántica de la subcategoría “Reacción y Respuesta del Ejército”	123
Figura 15 Red semántica de la subcategoría “Percepción Pública y Legitimidad”	125
Figura 16 Red semántica de la subcategoría “Impacto de la Desinformación”	127
Figura 17 Diagrama de Sankey Categorías-Fuentes	131
Figura 18 Diagrama de Sankey Subcategorías-Fuentes	136
Figura 19 Diagrama de Sankey Códigos-Fuentes	143
Figura 20 Diagrama de Sankey entre Subcategorías	148
Figura 21 Diagrama de Sankey entre subcategorías de la Categoría 1 y los códigos de la Categoría 2	153
Figura 22 Diagrama de Sankey entre Subcategorías de la Categoría 2 y los códigos de la Categoría 1	157

RESUMEN

La presente investigación, titulada "Uso de las redes sociales digitales por grupos violentistas en los conflictos sociales contra el Ejército: Ayacucho 2022-2023", tiene como objetivo analizar el uso de las plataformas digitales por parte de grupos violentistas en los conflictos sociales contra el Ejército del Perú, específicamente en la región de Ayacucho. Se enfoca en los eventos ocurridos entre diciembre de 2022 y febrero de 2023, durante los cuales se observó un incremento significativo en el uso de redes sociales como Facebook y WhatsApp para coordinar protestas, difundir desinformación y organizar ataques contra las fuerzas del orden, exacerbando la tensión social en la región.

Mediante un enfoque cualitativo, se estudiaron las tácticas de manipulación de información, la construcción de narrativas violentistas y las respuestas del Ejército ante estas campañas de desprestigio. El análisis permitió identificar los principales actores y estrategias involucradas en la creación de percepciones negativas hacia la institución militar, incluyendo las técnicas específicas de desinformación y la movilización en redes. Los hallazgos subrayan la importancia de desarrollar estrategias de comunicación más efectivas y proactivas para contrarrestar la desinformación, neutralizar las campañas de desprestigio y fortalecer la imagen institucional del Ejército en situaciones de crisis.

Asimismo, se explora cómo las redes sociales han facilitado la creación de un entorno digital hostil, donde las campañas de desprestigio se amplifican mediante contenido visual y mensajes manipulados, afectando la percepción pública en tiempo real. La investigación destaca la necesidad de monitoreo continuo en el ámbito digital, permitiendo que el Ejército reaccione rápidamente a las amenazas emergentes y contribuya a reducir la influencia de narrativas adversas. Esta adaptación sería clave para mantener la legitimidad institucional y la confianza de la sociedad, especialmente en un contexto de alta volatilidad social.

Palabras clave: redes sociales digitales, grupos violentistas, conflictos sociales, desinformación, Ejército del Perú, Ayacucho, comunicación estratégica.

:

ABSTRACT

The present research, titled "Use of Digital Social Media by Violent Groups in Social Conflicts Against the Army: Ayacucho 2022-2023," aims to analyze the use of digital platforms by violent groups in social conflicts against the Peruvian Army, specifically in the Ayacucho region. It focuses on events that took place between December 2022 and February 2023, during which a significant increase in the use of social media platforms like Facebook and WhatsApp was observed for coordinating protests, spreading disinformation, and organizing attacks against law enforcement, exacerbating social tensions in the region.

Through a qualitative approach, the study examined tactics of information manipulation, the construction of violent narratives, and the Army's responses to these smear campaigns. The analysis identified key actors and strategies involved in creating negative perceptions toward the military institution, including specific techniques of disinformation and mobilization on social media. The findings highlight the importance of developing more effective and proactive communication strategies to counter disinformation, neutralize smear campaigns, and strengthen the Army's institutional image in times of crisis.

Additionally, the study explores how social media has facilitated the creation of a hostile digital environment, where smear campaigns are amplified through visual content and manipulated messages, impacting public perception in real time. The research underscores the need for continuous digital monitoring, allowing the Army to respond swiftly to emerging threats and help reduce the influence of adverse narratives. This adaptation would be crucial for maintaining institutional legitimacy and public trust, especially in a context of high social volatility.

Keywords: digital social media, violent groups, social conflicts, misinformation, Peruvian Army, Ayacucho, strategic communication.

Introducción

La presente investigación analiza el uso de las redes sociales digitales por parte de grupos violentistas en los conflictos sociales que impactan la imagen del Ejército del Perú en la región de Ayacucho, específicamente durante el período de diciembre de 2022 a febrero de 2023. En un contexto global en el que las plataformas digitales han transformado la manera de comunicarse y movilizarse, Ayacucho destaca como un ejemplo relevante en la exploración de estos fenómenos, dada su histórica relación compleja con las fuerzas del orden y su reciente auge en el uso de redes sociales para coordinar protestas y difundir mensajes críticos.

Las redes sociales como Facebook y WhatsApp se han convertido en herramientas fundamentales para la difusión de información y la articulación de movimientos sociales. En el caso de Ayacucho, estas plataformas han sido utilizadas para amplificar tensiones sociales, organizar acciones colectivas, y, en muchos casos, manipular la percepción pública mediante la difusión de contenido que cuestiona la legitimidad y la actuación del Ejército. Este entorno plantea un desafío para las instituciones, que deben adaptar sus estrategias de comunicación y respuesta en un escenario donde la información y la desinformación se propagan rápidamente.

A través de un enfoque cualitativo, esta investigación se centra en las tácticas de manipulación de información y en las respuestas del Ejército ante las campañas de desprestigio difundidas en redes sociales. Los hallazgos obtenidos subrayan la necesidad de desarrollar estrategias de comunicación más efectivas y proactivas que permitan contrarrestar la desinformación, neutralizar las campañas adversas y fortalecer la imagen institucional del Ejército.

Capítulo I: El problema de investigación

1.1 Planteamiento del problema

En los últimos años, el uso de las redes sociales digitales ha crecido exponencialmente, transformando la manera en que las personas se comunican, organizan y movilizan en respuesta a diversos eventos sociales y políticos. En Ayacucho, durante el periodo 2022-2023, se ha observado un incremento significativo en la utilización de estas plataformas para coordinar acciones colectivas y expresar descontento social, especialmente en conflictos que involucran al Ejército. La Defensoría del Pueblo informó a la CIDH que “en las redes sociales se compartían decenas de vídeos, fotos y comentarios que evidenciaban un uso desproporcionado de la fuerza pública por parte del personal del Ejército del Perú, pues se repelía con balas a personas desarmadas no sólo alrededor del aeropuerto sino también en otros distritos como San Juan Bautista, y por más de dos horas” (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2023, p.55). Las redes sociales han demostrado ser una herramienta poderosa para la movilización social, facilitando la coordinación de acciones colectivas y la difusión rápida de información entre los jóvenes. (García Galera & Del Hoyo Hurtado, 2013, p. 112)

A nivel mundial, el uso de las redes sociales digitales ha transformado la dinámica de los conflictos sociales, permitiendo a los ciudadanos organizarse y movilizarse rápidamente contra las fuerzas del orden. Esta capacidad de coordinación y difusión instantánea de información ha cambiado la naturaleza de las protestas y la respuesta de las autoridades. Según Jabbour, (2023), la falta de una estrategia efectiva para gestionar la comunicación en línea puede exacerbar la polarización y la desinformación, debilitando la capacidad de respuesta de los actores involucrados. Un ejemplo notable es la Primavera Árabe (2010-2012), donde las redes sociales "actuaron como herramientas para la organización y movilización de las protestas, facilitando un espacio para el debate público y la expresión de un nuevo activismo político" (Gonzales del Miño, 2014, p. 2).

El caso del movimiento #EndSARS en Nigeria en 2020 es otro ejemplo relevante sobre la influencia de las redes sociales. “las redes sociales han jugado un papel clave en la movilización de la sociedad civil y en la denuncia de la brutalidad policial” (Fundación Alternativa, 2021). Estas plataformas digitales permiten 'una comunicación rápida y eficaz, que facilita la organización de protestas y la visibilización de injusticias' (Fundación Alternativa, 2021).

En España, el movimiento "indignados" (Movimiento 15-M) también utilizó las redes sociales para generar un debate nacional sobre democracia y justicia social, destacando la evolución de la sociedad red como un sistema dinámico y abierto (Castells, 1996). Estas plataformas han permitido la creación de nuevas formas de comunidad y la difusión de

información, subrayando la importancia de considerar el entorno digital en el análisis de los conflictos sociales (Vega, 2024).

En América Latina, otro ejemplo es el estallido social en Chile en 2019, donde, Las redes sociales jugaron un papel crucial en la convocatoria y seguimiento de estas protestas, facilitando la comunicación rápida y eficaz entre los participantes. La cobertura mediática y el apoyo generalizado a través de plataformas digitales contribuyeron significativamente a la masividad y persistencia de las movilizaciones, a pesar de la intensa represión gubernamental. “Desde la mañana, los medios de prensa nacional y regional dieron cuenta de la huelga principalmente en torno a los cortes de tránsito, las concentraciones y las marchas que alteraron el funcionamiento del transporte” (Osorio Lavín & Velásquez, 2022, p. 11). Estas acciones se vieron potenciadas por 'la participación de organizaciones no sindicales que adhirieron a la huelga y extendieron el llamado a participar en sus respectivos ámbitos' (Osorio Lavín & Velásquez, 2022, p. 11)

En Colombia, durante las manifestaciones de 2021, las redes sociales se convirtieron en una herramienta crucial para la organización y difusión de información entre los manifestantes. La comunicación interna entre los manifestantes y el Comité Nacional de Paro fue crucial para la continuidad del movimiento a lo largo del tiempo. Simultáneamente, los medios de comunicación tradicionales y las narrativas alternativas proporcionaban diversas perspectivas sobre la misma jornada. Las plataformas digitales permitieron “denunciar informalmente a policías infiltrados, manifestantes capturados y transportados en patrullas de policía y carros civiles con rumbo desconocido, e incluso evidencia fotográfica de personas detenidas por la fuerza pública que aparecieron muertos en quebradas y ríos” (Coneo et al., 2022, p. 10). Según Torrijos y Jiménez (2020), Los actores ilegales que fomentan la desinformación y la violencia se han infiltrado en este nuevo escenario de convocatoria y discusión, como las redes sociales. En particular, América Latina es un lugar donde los grupos criminales y terroristas llevan a cabo una agenda política que desestabiliza las instituciones, lo que ha resultado en la intervención de estos grupos en las protestas sociales, sacándolas de su esfera pacífica.

En Perú, en el caso del conflicto social de Tía María el 2015, las redes sociales también fueron fundamentales en la organización de protestas empleadas por grupos violentistas contra las fuerzas del orden. La capacidad de las redes sociales para amplificar y acelerar la movilización fue evidente, ya que “las plataformas digitales permitieron que grupos violentistas se coordinaran y ejecutaran acciones agresivas contra la Policía Nacional del Perú, aumentando significativamente la violencia en las manifestaciones” (Montoya, 2019, p. 15). Además, “la difusión de información y la incitación a la violencia a través de redes sociales

exacerbó los enfrentamientos, llevando a situaciones de alta tensión y confrontaciones directas con las fuerzas del orden” (Montoya, 2019, p. 16).

Otro caso fue las protestas tras la vacancia del presidente Martín Vizcarra en 2020, donde las redes sociales digitales fueron empleadas para convocar y organizar a los manifestantes. Durante este periodo, “las plataformas como Facebook, Instagram y Twitter jugaron un papel crucial en la coordinación de las marchas y en la difusión de información en tiempo real” (Urbano Flores, 2022, p. 6). Este fenómeno destaca la creciente influencia de las redes sociales en la movilización social y política, facilitando la organización rápida y efectiva de grandes grupos de personas a nivel nacional. 'Los jóvenes, principalmente de la generación Z, utilizaron estas herramientas para expresar su descontento y movilizarse contra el Congreso y la asunción de Manuel Merino' (Urbano Flores, 2022, p. 6).

Así mismo, las movilizaciones contra la sucesión presidencial de Dina Boluarte en 2022 han demostrado cómo las redes sociales facilitan la organización y movilización ciudadana. Según Ortiz Morales (2023), “las plataformas como Instagram han sido fundamentales para la difusión de información y la coordinación de acciones de protesta, permitiendo a los manifestantes organizarse y comunicar sus demandas de manera efectiva” (p. 4). Esta dinámica ha sido crucial para mantener la visibilidad y el impulso de las movilizaciones a nivel nacional. Durante las protestas, “se utilizaron las redes sociales para denunciar los abusos cometidos por la Policía Nacional del Perú, evidenciando casos de represión y violencia que de otro modo habrían pasado desapercibidos” (Ortiz Morales, 2023, p. 6). Las redes sociales sirvieron como herramientas para “documentar y difundir en tiempo real los enfrentamientos y las acciones policiales, exponiendo a nivel nacional e internacional las posibles violaciones de derechos humanos” (Ortiz Morales, 2023, p. 7). Esto permitió una mayor presión pública sobre la policía y las autoridades, demandando una respuesta más rápida y adecuada frente a las acusaciones de abuso de poder.

En diciembre de 2022 y durante 2023, Ayacucho ha sido testigo de intensas protestas sociales que han escalado significativamente en violencia. Estas manifestaciones han sido infiltradas por grupos violentistas y delincuentes que han aprovechado las redes sociales digitales para coordinar acciones, difundir desinformación y organizar ataques directos contra las fuerzas del orden, especialmente contra el ejército. Estas plataformas han jugado un papel crucial en la amplificación de las tensiones y la desestabilización del orden público en la región.

Según datos del INEI (2023), el 51.2% de la población en zonas rurales como Ayacucho tiene acceso a internet, en comparación con el 77.3% en áreas urbanas. Esta brecha digital limita el acceso a información verificada, lo que facilita la propagación de desinformación en redes sociales.

Durante el período 2022-2023, Ayacucho se destacó como una región crítica en la movilización social. La Defensoría del Pueblo documentó un incremento en los conflictos sociales en la región, reportando un pico significativo en enero de 2023, con 30 incidentes registrados. Estos conflictos están vinculados en gran medida al uso estratégico de las redes sociales por grupos violentistas para coordinar movilizaciones y difundir desinformación, afectando la percepción pública y la imagen institucional del Ejército.

La propagación de campañas de desinformación a través de plataformas como Facebook y WhatsApp plantea desafíos complejos. Los videos manipulados y las narrativas emocionales han amplificado las tensiones sociales y erosionado la legitimidad de las Fuerzas Armadas, complicando su capacidad de respuesta.

Las redes sociales, particularmente Facebook y WhatsApp, han sido utilizadas para organizar y coordinar protestas violentas. Esto ha permitido una movilización rápida y efectiva de manifestantes en puntos estratégicos para maximizar el impacto de sus acciones. Según Montoya Lloclla (2019), "las redes sociales permitieron a los organizadores movilizar a un gran número de personas en poco tiempo, facilitando la coordinación de acciones de protesta y bloqueos" (p. 45). Se ha observado una amplia difusión de noticias falsas y rumores a través de redes sociales, exacerbando las tensiones y creando un ambiente de desconfianza hacia las fuerzas del orden.

Zumárraga-Espinosa (2020) señala que "el uso de redes sociales para el consumo y la divulgación de información política, la expresión de opiniones o la implicación en discusiones informales sobre cuestiones de interés público estimula el aprendizaje político en los individuos" (p. 58). Además, las redes sociales se han utilizado para incitar a la violencia, promoviendo actos de sabotaje y enfrentamientos directos con las fuerzas del orden. "Las plataformas digitales permiten reducir los costos de organización y coordinación de organizaciones políticas y movimientos sociales, al tiempo que el alcance de sus esfuerzos de reclutamiento se potencia en gran medida" (Zumárraga-Espinosa, 2020, p. 58). Se han compartido imágenes y videos de enfrentamientos violentos, heridos y daños materiales, a menudo fuera de contexto o exagerados, para alimentar la indignación pública. La Revista Comando en Acción (2023) indica que "gran parte de los contenidos falsos difundidos en redes sociales estaban diseñados para desprestigiar a las Fuerzas Armadas y a la Policía Nacional, alimentando el descontento y la violencia" (p. 85).

Si la situación actual continúa, el uso de redes sociales digitales por grupos violentistas y terroristas puede tener graves consecuencias. La difusión constante de desinformación y contenido negativo puede deteriorar la imagen del Ejército, afectando su legitimidad, autoridad y la moral de los soldados, comprometiendo su desempeño y eficacia. La incitación a la violencia puede aumentar los enfrentamientos y actos de vandalismo, resultando en más heridos, detenidos y posiblemente muertos, intensificando la crisis y

dificultando la restauración del orden y la paz. La proliferación de noticias falsas y rumores puede generar desconfianza generalizada hacia todas las instituciones, dificultando el diálogo y la reconciliación.

Para el Ejército, esta investigación presenta numerosas oportunidades que pueden ser clave para controlar los efectos negativos previstos en el párrafo anterior. Una de las principales oportunidades es el desarrollo de estrategias de comunicación más efectivas que permitan gestionar adecuadamente la información durante los conflictos sociales. Implementar sistemas de monitoreo continuo de redes sociales no solo ayudará a detectar y contrarrestar la desinformación, sino que también permitirá anticipar y prevenir convocatorias a la violencia. El establecimiento de equipos especializados en ciberseguridad y comunicación puede neutralizar cuentas y publicaciones malintencionadas de manera más eficiente. Además, realizar campañas informativas dirigidas a la población sobre la verificación de información y los riesgos de la desinformación puede fomentar una mayor conciencia pública y reducir el impacto de noticias falsas.

Otra oportunidad es la de fortalecer la presencia del Ejército en las redes sociales, proporcionando información veraz y oportuna para contrarrestar la narrativa negativa. Esto no solo mejorará la imagen del Ejército, sino que también aumentará la moral de los soldados y su eficacia en el desempeño de sus funciones. Establecer canales de comunicación directos y efectivos entre el Ejército y la comunidad puede construir confianza y colaboración, lo cual es fundamental para el manejo de crisis y la restauración del orden. Además, colaborar con las plataformas de redes sociales para eliminar contenido que incite a la violencia o difunda desinformación es una medida proactiva que puede contribuir significativamente a mantener la paz y la seguridad.

Esto no solo mejorará la capacidad del Ejército para gestionar los conflictos sociales, sino que también fortalecerá la confianza pública en las instituciones militares y su capacidad para mantener la seguridad y la estabilidad en tiempos de crisis.

1.2 Justificación de la investigación

1.2.1 Justificación Teórica

La investigación sobre el "Uso de las redes sociales digitales por grupos violentistas en los conflictos sociales contra el Ejército: Ayacucho, 2022-2023" hará aportes significativos al campo teórico en comunicación digital, estudios de conflicto, teoría del poder y manipulación social, y la conceptualización de grupos violentistas. Estos aportes enriquecerán el conocimiento existente y abrirán nuevas líneas de investigación en contextos de conflicto contemporáneos.

La investigación analizará cómo los grupos violentistas utilizan las redes sociales para movilizar seguidores, difundir propaganda, y coordinar acciones. Este estudio contribuirá a la comprensión de las dinámicas de comunicación en situaciones de alta tensión, proporcionando un marco para contrarrestar la desinformación y las campañas de desprestigio en tiempo real.

La Defensoría del Pueblo ha documentado que un alto porcentaje de los conflictos sociales en Ayacucho están relacionados con campañas de desinformación distribuidas mediante redes sociales. Comprender este fenómeno es esencial para diseñar estrategias efectivas de contrainformación que protejan la imagen institucional del Ejército.

El impacto de estas campañas se intensifica debido a la limitada capacidad de las comunidades rurales para verificar información, lo cual se agrava por la brecha digital existente. El estudio de esta problemática permitirá desarrollar soluciones específicas para abordar los efectos de la desinformación en las zonas rurales de Ayacucho.

El estudio aportará una comprensión más detallada de los grupos violentistas como actores que recurren a la violencia y manipulación digital, clarificando su impacto en la estabilidad social y política y diferenciándolos de otros grupos sociales y políticos. Evaluar la efectividad de las respuestas del Ejército y otras instituciones armadas frente a las campañas de desprestigio en redes sociales contribuirá a las teorías de comunicación institucional y gestión de la reputación, mejorando la resiliencia institucional ante amenazas digitales. Los hallazgos ofrecerán un marco teórico adaptable para futuras investigaciones y fomentarán un mejor entendimiento de las dinámicas de conflicto y comunicación en la era digital.

1.2.2 Justificación Metodológica

La investigación emplea un enfoque cualitativo, cuidadosamente diseñado para captar la complejidad del fenómeno del uso de redes sociales digitales por grupos violentistas en los conflictos sociales contra el Ejército en Ayacucho. Este enfoque integra diversas técnicas de recolección y análisis de datos, como el análisis documental de contenido, la observación indirecta y/o directa, entrevistas a expertos militares, y el análisis de datos de interacción en redes sociales. A través de la revisión y análisis exhaustivo de publicaciones, comentarios, imágenes y videos relacionados con estos conflictos y campañas de desprestigio, se utilizarán herramientas avanzadas de análisis de contenido para identificar patrones, temas recurrentes y estrategias comunicativas empleadas por los grupos violentistas.

Esta metodología no solo permite una comprensión detallada y matizada de las estrategias de manipulación de información, sino que también profundiza en las respuestas y percepciones de diferentes actores involucrados. El enfoque cualitativo adoptado es especialmente eficaz para explorar las dinámicas subyacentes y contextuales que influyen en

estos conflictos, proporcionando una visión rica y contextualizada. Mediante un análisis riguroso y sistemático de los datos recolectados, se busca no solo describir el fenómeno, sino también generar hallazgos prácticos y teóricos robustos, que sean directamente aplicables en la formulación de políticas y estrategias de comunicación más efectivas.

La triangulación de datos y el análisis crítico del discurso se emplearán para garantizar que los hallazgos sean válidos, confiables y profundamente anclados en el contexto investigado. Estos enfoques metodológicos asegurarán que la investigación no solo ofrezca un conocimiento integral y preciso, sino que también contribuya significativamente tanto a la práctica institucional como al desarrollo teórico en los estudios de comunicación digital y conflictos sociales. Además, se espera que los hallazgos derivados de esta investigación puedan servir de base para futuras investigaciones en áreas relacionadas, ampliando el entendimiento y la aplicación de estrategias de contrainformación y comunicación en contextos de conflicto.

1.2.3 Justificación Práctica

Los hallazgos de esta investigación pueden proporcionar herramientas y estrategias concretas para el Ejército, otros institutos Armados y PNP para contrarrestar campañas de desprestigio en redes sociales. En un entorno digital donde la información se difunde rápida y masivamente, y donde las percepciones públicas pueden ser moldeadas en cuestión de horas o días, la capacidad de estas instituciones para responder eficazmente es crucial para mantener su legitimidad y autoridad. Al identificar técnicas y estrategias de manipulación, así como la efectividad de las respuestas institucionales, la investigación ofrece una guía para mejorar las prácticas de comunicación y contrainformación.

La investigación se centrará en descifrar las tácticas que utilizan los grupos violentistas para manipular la opinión pública a través de redes sociales como Facebook, Twitter y otras plataformas digitales. Esto incluye el análisis de desinformación, fake news, y la construcción de narrativas que buscan desacreditar al Ejército y a otras fuerzas del orden. Al entender cómo se generan y difunden estas campañas, las instituciones pueden anticipar y neutralizar tales esfuerzos antes de que alcancen un impacto significativo.

El estudio también evaluará cómo han respondido las Instituciones Armadas y la PNP a las campañas de desprestigio, identificando enfoques efectivos y fallidos. Esto permitirá desarrollar estrategias de comunicación adaptadas a diferentes escenarios, ofreciendo recomendaciones prácticas para mejorar la respuesta institucional. Se incluirán medidas para fortalecer la presencia en redes sociales, neutralizar mensajes negativos mediante contrainformación, y generar narrativas positivas que refuercen la legitimidad y el apoyo público.

Además de las estrategias de comunicación externa, los hallazgos de esta investigación pueden guiar el desarrollo de capacidades internas dentro del Ejército y otras instituciones armadas. Esto podría incluir la formación de equipos especializados en monitoreo y análisis de redes sociales, la capacitación de personal en tácticas de contrainformación, y la implementación de protocolos para responder de manera coordinada y efectiva a las amenazas en el entorno digital.

Finalmente, la investigación tiene el potencial de influir en la formulación de políticas públicas relacionadas con la seguridad digital y la comunicación estratégica. Los hallazgos obtenidos pueden ser utilizados para recomendar la creación de marcos legales y normativos que fortalezcan la capacidad de las instituciones armadas y la PNP para operar en el entorno digital, asegurando que puedan proteger su imagen y misión de manera efectiva frente a campañas de desprestigio y otras formas de ataque en las redes sociales.

1.2.4 Justificación Social

En un contexto donde las redes sociales juegan un papel crucial en la formación de opiniones y la movilización social, entender cómo se utilizan para influir en la percepción pública es vital. Esta investigación ayuda a desentrañar las dinámicas de manipulación y desinformación, promoviendo una sociedad más informada y resiliente frente a campañas de desprestigio y manipulación mediática.

1.2.5. Justificación Legal

La investigación puede contribuir a comprender la necesidad de que existan políticas y regulaciones que aborden el uso malintencionado de las redes sociales. Al documentar y analizar las tácticas de manipulación, se pueden establecer marcos legales y normativos que protejan la integridad de las instituciones y la ciudadanía contra campañas de desinformación y manipulación.

1.2.6. Justificación Institucional

Esta investigación es crucial para desarrollar estrategias de comunicación y contrainformación más efectivas. Al comprender mejor cómo los grupos violentistas utilizan las redes sociales para desprestigiar al Ejército, se pueden diseñar respuestas más precisas y proactivas que protejan la imagen y la legitimidad de la institución, mejorando la confianza y la relación con la ciudadanía.

1.3 Delimitación de la investigación

1.3.1 Delimitación Teórica

Esta investigación se enmarca en el uso de las redes sociales digitales por grupos violentistas en los conflictos sociales contra el Ejército, en Ayacucho durante el año 2023. Se basará en teorías de la comunicación digital, la movilización social y la formación de identidades grupales. Además, se integrarán conceptos de la sociología del conflicto y los estudios de medios para comprender cómo las redes sociales influyen en la percepción pública, la organización de protestas y la respuesta de las autoridades.

1.3.2 Delimitación Espacial o Geográfica

Esta investigación se enfocará específicamente en la región de Ayacucho, ubicada en la zona sur-central de Perú. Ayacucho es una región que históricamente ha sido escenario de conflictos sociales significativos y ha tenido una relación compleja con las fuerzas del orden, incluyendo el Ejército. La elección de esta área geográfica no es fortuita; Ayacucho fue un epicentro durante el conflicto armado interno en Perú en las décadas de 1980 y 1990, lo que ha dejado una profunda huella en la memoria colectiva y en la dinámica social de la región.

El estudio se concentrará en analizar cómo los grupos violentistas utilizan las redes sociales digitales para influir en la percepción pública y movilizar a la población en contra del Ejército en esta región específica. Ayacucho es de particular interés debido a su historia de violencia, marginalización y desconfianza hacia las instituciones estatales, factores que podrían estar siendo explotados en las campañas de desprestigio que se investigarán.

Para proporcionar una visión clara de las áreas geográficas más afectadas por los conflictos sociales en Ayacucho durante 2022-2023, el siguiente mapa destaca las zonas clave donde ocurrieron las principales movilizaciones y tensiones. Estas áreas incluyen Huamanga, La Mar y Huanta, identificadas como puntos de mayor actividad social y política.

El mapa complementa la delimitación espacial de este estudio, facilitando la comprensión del impacto territorial de los conflictos y su relación con las estrategias de movilización en redes sociales.



Figura 1.

Mapa de Ayacucho con las zonas mas conflictivas (2022-2023)

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), modificado con datos de conflictos sociales reportados en 2022-2023.

Las provincias de Huamanga, La Mar y Huanta destacan como las zonas con mayor incidencia de movilizaciones y tensiones sociales. Este mapa contextualiza la ubicación geográfica de los eventos clave que impactaron la relación entre la población y el Ejército del Perú.

1.3.3 Delimitación Temporal

La investigación se centrará en los eventos ocurridos durante el mes de diciembre del 2022 hasta febrero del 2023. Este período es significativo porque permite analizar eventos recientes y actuales, proporcionando una visión contemporánea del uso de las redes sociales en los conflictos sociales. La elección de este marco temporal también permite la recopilación de datos actuales y relevantes, que reflejan las dinámicas más recientes y pertinentes en la región de Ayacucho.

1.4 Limitaciones de la investigación

Los conflictos sociales a menudo están acompañados de información parcial o sesgada. Las publicaciones en redes sociales pueden no representar la realidad debido a la presencia de propaganda, noticias falsas o censura. Además, la inclusión de diversos actores como activistas, líderes comunitarios, miembros del Ejército y la población local es un desafío significativo. Las barreras geográficas, culturales y lingüísticas pueden limitar la diversidad de voces en el estudio, afectando la representatividad de los datos.

El análisis cualitativo en estos contextos está influenciado por la interpretación del investigador, lo que puede introducir sesgos personales en la interpretación de los datos y en las conclusiones. Las plataformas de redes sociales y sus usos están en constante cambio, lo que limita la aplicabilidad de los hallazgos a contextos futuros. Además, cambios políticos, sociales o económicos durante el período de estudio, como nuevas políticas de censura en redes sociales o cambios en la estrategia militar, pueden influir significativamente en los hallazgos.

La investigación está restringida al año 2023, lo que puede limitar tanto la profundidad como la amplitud del análisis. Las restricciones presupuestarias también pueden limitar el trabajo de campo y el acceso a herramientas analíticas avanzadas. Por último, hay riesgos asociados con la seguridad de los participantes y la confidencialidad de la información, lo cual podría afectar la calidad y cantidad de los datos recopilados, planteando desafíos adicionales para la investigación.

1.5 Formulación del problema

1.5.1 Problema general

¿Cómo usan las redes sociales digitales los grupos violentistas infiltrados en los conflictos sociales en Ayacucho, para dañar y desprestigiar la imagen del Ejército en el cumplimiento de sus funciones, durante diciembre de 2022 y 2023?

1.5.2 Problemas específicos

- 1.5.2.1 ¿Qué técnicas y estrategias específicas de manipulación de información utilizan los grupos violentistas en las redes sociales para desacreditar al Ejército durante los conflictos sociales en Ayacucho en diciembre de 2022 y 2023?
- 1.5.2.2 ¿Qué tipos de mensajes y narrativas predominan en las publicaciones de redes sociales digitales relacionadas con los conflictos sociales en Ayacucho, y cómo influyen en la percepción pública y la movilización contra el Ejército?
- 1.5.2.3 ¿Qué rol juegan los líderes de opinión, influencers y otros actores clave en la propagación de mensajes violentistas contra el Ejército en las redes sociales digitales durante los conflictos sociales en Ayacucho en diciembre de 2022 y 2023?
- 1.5.2.4 ¿Cómo responde el Ejército en las redes sociales digitales frente a las campañas de desprestigio en Ayacucho y cuál es la efectividad de estas respuestas durante diciembre de 2022 y 2023?

1.6 Objetivos de la investigación

1.6.1 Objetivo general.

Describir el uso de las redes sociales digitales por grupos violentistas infiltrados en los conflictos sociales para dañar y desprestigiar la imagen del Ejército en el cumplimiento de sus funciones en Ayacucho durante diciembre de 2022 y 2023.

1.6.2 Objetivos específicos.

- 1.6.2.1 Identificar las técnicas y estrategias específicas de manipulación de información utilizadas por los grupos violentistas en las redes sociales digitales para desacreditar al Ejército durante las marchas de conflictos sociales en Ayacucho en diciembre de 2022 y 2023.
- 1.6.2.2 Examinar los tipos de mensajes y narrativas predominantes en las publicaciones de redes sociales digitales relacionadas con los conflictos sociales en Ayacucho y cómo influyen en la percepción pública y la movilización contra el Ejército.
- 1.6.2.3 Evaluar el rol de los líderes de opinión, influencers y otros actores clave en la propagación de mensajes violentistas contra el Ejército en las redes sociales digitales durante los conflictos sociales en Ayacucho en diciembre de 2022 y 2023.
- 1.6.2.4 Analizar cómo responde el Ejército en las redes sociales digitales frente a las campañas de desprestigio en Ayacucho y evaluar la efectividad de estas respuestas durante los períodos de diciembre de 2022 y 2023.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes nacionales.

Málaga et al. (2019) En su investigación titulada *Modalidad de información y manejo de conflictos sociales empleando las redes sociales de la ciudad de Quillabamba, provincia de La Convención - Cusco, año 2018*, los autores analizaron el uso de las redes sociales como herramientas estratégicas para la gestión y prevención de conflictos sociales. El estudio se focalizó en Quillabamba, una región con alta conflictividad social debido a su ubicación estratégica y la presencia de recursos energéticos críticos.

La metodología utilizada fue de enfoque cualitativo, empleando instrumentos como la observación de campo, el análisis de documentos legales e institucionales, y la revisión de experiencias previas en operaciones psicológicas. A través de estos métodos, se examinó la influencia de las redes sociales en la formación de opiniones y la movilización social, identificando un impacto significativo en grupos específicos, como jóvenes y adultos jóvenes.

La investigación realizó la triangulación de datos mediante la codificación de elementos clave, seguido de la categorización en temas y subtemas. Luego, compararon los hallazgos obtenidos a través de diversas técnicas de recolección de datos como entrevistas, observación de campo y análisis de documentos. Finalmente, realizaron una macro-categorización y triangulación entre las categorías principales para validar los hallazgos, asegurando así la fiabilidad y consistencia de las conclusiones al contrastar la información desde múltiples fuentes y perspectivas.

Los hallazgos del estudio sugieren que las redes sociales pueden ser efectivamente utilizadas para mitigar o neutralizar conflictos sociales mediante la difusión de información veraz y la construcción de confianza entre las partes involucradas. El uso estratégico de estas plataformas es destacado como una herramienta valiosa para la gestión de conflictos en contextos similares en el Perú. Este antecedente es particularmente relevante para la investigación porque proporciona un modelo metodológico para la triangulación de datos, lo que fortalecerá la validez de los hallazgos. Además, ofrece un análisis práctico sobre cómo las redes sociales pueden ser utilizadas en contextos de conflicto, lo que ayudará a entender y aplicar estrategias similares en el estudio sobre cómo los grupos violentistas usan estas plataformas para atacar la imagen del Ejército.

Caballero (2019) en su estudio titulado *"Activismo político, movilización online y nuevas identidades sociales: Usos de las redes sociales digitales para la acción colectiva: El caso de Ni Una Menos"* de Gerardo Caballero (2019) analiza cómo las redes sociales, especialmente Facebook, han sido herramientas clave para la movilización y acción colectiva en la marcha contra la violencia hacia la mujer del 13 de agosto de 2016 en Lima y otras ciudades del Perú. El estudio destaca cómo herramientas de Facebook, como actualizaciones de estado, messenger, grupos y fanpages, facilitaron procesos indispensables para la acción colectiva, tales como la activación emocional, la coordinación, la organización y la difusión de información.

Caballero utilizó un estudio de caso como diseño de investigación, basándose en testimonios y análisis de las interacciones en Facebook para describir cómo las redes sociales contribuyeron al surgimiento y organización de la marcha "Ni Una Menos". Este enfoque metodológico puede inspirar a emplear un diseño similar para analizar las dinámicas en las redes sociales en la investigación a realizar.

Este estudio es relevante para la investigación sobre el uso de redes sociales por grupos violentistas en contra del Ejército, ya que ofrece un análisis detallado de cómo las redes sociales pueden ser utilizadas para movilizar y coordinar acciones colectivas, lo cual es directamente aplicable al contexto del trabajo a realizar. Además, la investigación muestra cómo las tensiones y conflictos internos se reflejan en los espacios virtuales, un aspecto que podría explorar en la investigación. Además, este antecedente puede ser utilizado para destacar el impacto de las redes sociales en la movilización colectiva, un aspecto clave para entender cómo grupos violentistas pueden utilizar estas plataformas contra instituciones como el Ejército.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Guzmán (2019) demostró que la información que circula por redes sociales digitales sobre movimientos sociales incrementa la participación ciudadana, que desemboca muchas veces en manifestaciones físicas. El análisis empleado fue de investigación documental y análisis de la literatura y la consulta de los informes emanados por redes sociales como WhatsApp, Twitter, Facebook entre otros para responder los supuestos y objetivos planteados así como también el empleo de cuestionarios como instrumento de consultas ciudadanas basada en un trabajo de campo donde al final concluyó que la información que circula por redes sociales digitales a través de sus plataformas han contribuido a la difusión informativa de los movimientos sociales.

Este antecedente es importante porque evidencia cómo las redes sociales pueden amplificar la participación ciudadana y movilizar a la población hacia la acción física. Estos hallazgos subrayan la influencia poderosa de las redes sociales en la formación de la opinión pública y la organización de movimientos sociales, proporcionando información sobre cómo los grupos violentistas podrían estar utilizando estas plataformas para influir en la percepción y las acciones del público en los conflictos sociales contra el Ejército en Ayacucho.

Gómez Díaz de León y de la Garza-Montemayor (2023) determinaron cómo los medios digitales y la administración pública se relacionan mediante un análisis documental cualitativo que incorpora algunos de los estudios más destacados de los últimos años, específicamente desde mediados de los años noventa. El diseño del estudio se basó en la revisión de documentos oficiales y estudios académicos relevantes para explicar las transformaciones más importantes en los últimos veinticinco años. La investigación comienza con un enfoque politológico, examinando los cambios recientes en las democracias modernas, las instituciones políticas y su relación con los medios convencionales y las redes socio-digitales.

El estudio revisa informes oficiales que explican las transformaciones más importantes en los últimos veinticinco años, incluyendo eventos como la caída del muro de Berlín en 1989 y la irrupción del COVID-19 en 2020, que marcaron puntos de inflexión en estos procesos de transformación social. La investigación propone elementos teóricos y prácticos, considerando que actualmente se está experimentando un proceso histórico intensificado por la digitalización. Concluyen que el uso estratégico de la tecnología y las buenas prácticas pueden aumentar las expresiones democráticas y los procesos de buena gobernanza. Además, subrayan la necesidad de que las administraciones públicas adapten sus estrategias digitales para aprovechar las oportunidades que presentan las redes sociales, mientras gestionan los desafíos asociados con la ciberseguridad y la desinformación.

Este antecedente es fundamental porque subraya cómo la digitalización y el uso estratégico de las redes sociales pueden influir en las instituciones políticas y la administración pública. Esto puede ayudar a entender mejor cómo los grupos violentistas utilizan las redes sociales para influir en las instituciones estatales, como el Ejército, y cómo estas instituciones pueden adaptarse a los desafíos digitales, destacando la importancia de las buenas prácticas y el uso estratégico de la tecnología en la gestión de la información y la comunicación.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Teoría de la sociedad red y el paradigma de la tecnología de la información

Esta investigación se fundamenta en la Teoría de la Sociedad Red de Manuel Castells, que analiza cómo las tecnologías de la información, incluidas las redes sociales, transforman las estructuras sociales y permiten la rápida difusión y acumulación de información. Castells (1997) explica su idea de estas tecnologías diciendo:

“Entre las tecnologías de la información incluyo, como todo el mundo, el conjunto convergente de tecnologías de la microelectrónica, la informática (máquinas y software), las telecomunicaciones/televisión/radio y la optoelectrónica”. Castells (1997) describe cómo las revoluciones tecnológicas se distinguen por su capacidad de penetrar en todos los aspectos de la actividad humana, no como una fuente de impacto exógeno, sino como una trama que envuelve esta actividad. En contraste con otras revoluciones, la revolución actual se centra en las tecnologías de la información y la comunicación. En el siguiente párrafo, analiza la relación causal entre la tecnología de la información y la estructura social.

En cuanto a los efectos sociales de las tecnologías de la información, propongo que la profundidad de sus efectos depende de la capacidad de penetrar la información en la estructura social. A pesar de que la imprenta tuvo un gran impacto en las sociedades europeas durante la Edad Moderna, al igual que en China medieval, sus efectos fueron escasos debido al analfabetismo generalizado en la población y a la falta de intensidad de la información en la estructura productiva.

La sociedad industrial, al educar a los ciudadanos y organizar gradualmente la economía en torno al conocimiento y la información, preparó el terreno para que la mente humana contara con las facultades necesarias cuando se dispuso de las nuevas tecnologías de la información (Castells, 1997) Es decir, las tecnologías de la información pueden crear un nuevo arquetipo social en el que la sociedad experimenta un proceso circular entre la creatividad (determinada por la innovación) y la cultura (determinada por los usos). Lo que caracteriza a la revolución tecnológica actual no es el carácter central del conocimiento y la información, sino la aplicación de ese conocimiento e información en aparatos de generación de conocimiento y procesamiento de la información/comunicación, en un círculo de realimentación acumulativo entre la innovación y sus usos (Castells, 1997, p. 58).

Se puede considerar la aparición de una estrecha conexión entre la cultura social y las fuerzas productivas en la misma perspectiva. Las nuevas tecnologías de la información requieren procesos además de herramientas. Los usuarios y los creadores pueden unirse. Los usuarios pueden controlar la tecnología, como Internet. Esto demuestra una conexión entre la creación y manipulación de símbolos (la cultura de la sociedad) y la capacidad de producir y distribuir bienes y servicios (las fuerzas productivas).

Por primera vez en la historia, la mente humana es una fuerza productiva directa, no solo un elemento decisivo del sistema de producción (Castells, 1997, p. 58). (...) los contextos culturales/institucionales y la acción social intencionada interactúan decisivamente con el nuevo sistema tecnológico, pero este sistema lleva incorporada su propia lógica, caracterizada por la capacidad de traducir todos los aportes a un sistema de información común y procesar esa información a una velocidad creciente, con una potencia en aumento, a un coste decreciente, en una red de recuperación y distribución potencialmente ubicua (Castells, 1997, p. 59). ¿Existe un punto de inflexión? La desigualdad en el acceso a la tecnología por parte de la población es y ha sido una constante en toda estructura social. Al respecto, Castells (1997) sostiene: (...) “la velocidad de la difusión tecnológica es selectiva, tanto social como funcionalmente. La oportunidad diferencial en el acceso al poder de la tecnología para las gentes, los países y las regiones es una fuente crítica de desigualdad en nuestra sociedad.

Las zonas desconectadas son discontinuas cultural y espacialmente (...). No obstante, a mediados de la década de 1990, las funciones dominantes, los grupos sociales y los territorios de todo el globo están conectados en un nuevo sistema 6 tecnológico (...). ¿Cómo ocurrió esta transformación fundamental en lo que viene a ser un instante histórico? (p. 60). A través de la historia, el acceso a la tecnología ha sido un signo de estatus social. Para Castells (1997), “la tecnología, como expresión de condiciones sociales específicas, introdujo una nueva trayectoria histórica en la segunda mitad del siglo XVIII” (p. 62). Indudablemente, el desarrollo tecnológico transforma las sociedades; toda vez que, (...) la relación histórica parece indicar que, en términos generales, cuanto más estrecha sea la relación entre los emplazamientos de la innovación, la producción y el uso de las nuevas tecnologías, más rápida será la transformación de las sociedades y mayor la realimentación positiva de las condiciones sociales sobre las condiciones generales necesarias para que haya más innovaciones (Castells, 1997, p. 64).

Esta transformación tecnológica, así como sus efectos en la sociedad y la transformación de la sociedad, ha construido un nuevo paradigma. Castells (1997) afirma que “la transformación tecnológica en la generación/procesamiento/ transmisión de la información (...) condujo a la formación de un nuevo paradigma sociotécnico” (p. 66). En otro momento, Castells (1997) interpola la naturaleza de las relaciones sociales en el inicio de las revoluciones tecnológicas informacionales y las compara con las nuevas formas de interacción social y organizacional, opinando lo siguiente: Desde mediados de la década de 1980, los microordenadores no pueden concebirse en aislamiento; actúan en redes, con una movilidad creciente, mediante ordenadores portátiles. Esta extraordinaria versatilidad (...) cambió de forma decisiva la era del ordenador en la década de 1990 de un almacenamiento y procesamiento de datos centralizado a la utilización compartida de la potencia del ordenador

interactivo en red. No solo cambió todo el sistema tecnológico, sino también sus interacciones sociales y organizativas (p. 71).

El estudio de las tecnologías de la información no se puede desligar de la función del sistema de defensa nacional, tal como se demuestra a continuación: Este sistema tecnológico en el que estamos plenamente sumergidos en la década de 1990 cuajó en los años setenta. Debido a la trascendencia de contextos históricos específicos para las trayectorias tecnológicas y a la forma particular de interacción de la tecnología y la sociedad, es importante recordar unas cuantas fechas asociadas con descubrimientos esenciales en las tecnologías de información (...). Y, por último, pero no menos importante, fue en 1969 cuando el Departamento de Defensa estadounidense, por medio de la Advanced Research Project Agency (ARPA), estableció una red de comunicación electrónica revolucionaria, que crecería durante la década siguiente para convertirse en el actual Internet (Castells, 1997, pp. 73-74). El fuerte impulso tecnológico inducido por el Ejército en la década de 1960 preparó a la tecnología estadounidense para el salto hacia adelante (...). La primera revolución de la tecnología de la información se concentró en los Estados Unidos (...), en la década de 1970, atendiendo a los avances de las dos décadas previas bajo la influencia de diversos factores institucionales, económicos y culturales (Castells, 1997, p. 78).

Si bien el rol del sector empresarial fue importante en este desarrollo, se considera que los Estados fueron los que cumplieron el papel fundamental en la revolución de la tecnología de la información. “Las fuertes bases tecnológicas de India y China están directamente relacionadas con su complejo industrial militar, financiado y dirigido por el Estado” (Castells, 1997, p. 85). Hasta en los Estados Unidos es un hecho bien conocido que los contratos militares y las iniciativas tecnológicas del Departamento de Defensa desempeñaron un papel decisivo en la etapa formativa de la revolución de la tecnología de la información, es decir, entre las décadas de 1940 y 1960 (Castells, 1997, p. 85).

De este modo, Castells (1997) refuerza su observación: (...) el Estado, no el empresario innovador en su garaje, tanto en los Estados Unidos como en el resto del mundo, fue el iniciador de la revolución de la tecnología de la información. Sin embargo, sin estos empresarios innovadores (...), la revolución de la tecnología de la información habría tenido características muy diferentes y no es probable que hubiera evolucionado hacia el tipo de máquinas tecnológicas descentralizadas y flexibles que se están difundiendo en todos los ámbitos de la actividad humana (pp. 86-87). Entonces, ¿cómo entendemos a la denominada sociedad red? Castells (1997) plantea: El surgimiento de la sociedad red (...), no puede entenderse sin la interacción de estas dos tendencias relativamente autónomas: el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y el intento de la antigua sociedad de reequiparse mediante el uso del poder de la tecnología para servir a la tecnología del poder (p. 79). (...) En efecto, es por esta interfaz de programas de macro investigación y extensos mercados

desarrollados por el Estado, por una parte, y la innovación descentralizada por una cultura de creatividad tecnológica y modelos de rápido éxito personal, por otra, por lo que las nuevas tecnologías de la información llegaron a florecer. Al hacerlo, agruparon a su alrededor redes de empresas, organizaciones e instituciones para formar un nuevo paradigma sociotécnico (p. 87).

El núcleo de ese denominado paradigma sociotécnico, finalmente constituye la base del “conjunto de redes económicas y sociales que producen, acumulan e intercambian 8 información en forma rápida y con costo bajo respecto al pasado mediante tecnologías digitales, incidiendo de manera determinante sobre las esferas económica, política, social y cultural” (INEI, 2013, p. 49); es decir, de la sociedad de la información. El paradigma de la tecnología de la información es desarrollado de la siguiente manera por Castells (1997): La noción de paradigma tecnológico, elaborada por Carlota Pérez, Christopher Freeman y Giovanni Dosi, adaptando el análisis clásico de las revoluciones científicas de Kuhn, ayuda a organizar la esencia de la transformación tecnológica actual en su interacción con la economía y la sociedad (...), los rasgos que constituyen el núcleo del paradigma de la tecnología de la información (...) constituyen la base material de la sociedad de la información (p. 88).

De acuerdo con Castells (1997), este paradigma tiene cinco características, que son las siguientes:

1). La primera característica es que la información es su materia prima: son tecnologías para actuar sobre la información, no solo información para actuar sobre la tecnología.

2). El segundo rasgo hace referencia a la capacidad de penetración de los efectos de las nuevas tecnologías. Puesto que la información es una parte integral de toda actividad humana, todos los procesos de nuestra existencia individual y colectiva están directamente moldeados (aunque sin duda no determinados) por el nuevo medio tecnológico.

3). La tercera característica alude a la lógica de interconexión de todo sistema o conjunto de relaciones que utilizan estas nuevas tecnologías de la información.

La morfología de red parece estar bien adaptada para una complejidad de interacción creciente y para pautas de desarrollo impredecibles que surgen del poder creativo de esa interacción. Esta configuración topológica, la red, ahora puede materializarse en todo tipo de procesos y organizaciones mediante tecnologías de la información de reciente disposición.

4). En cuarto lugar y relacionado con la interacción, aunque es un rasgo claramente diferente, el paradigma de la tecnología de la información se basa en la flexibilidad. No solo los procesos son reversibles, sino que pueden modificarse las organizaciones y las instituciones e incluso alterarse de forma fundamental mediante la reordenación de sus componentes. Lo

que es distintivo de la configuración del nuevo paradigma tecnológico es su capacidad para reconfigurarse, un rasgo decisivo en una sociedad caracterizada por el cambio constante y la fluidez organizativa. Cambiar de arriba abajo las reglas sin destruir la organización se han convertido en una posibilidad debido a que la base material de la organización puede reprogramarse y reequiparse. Sin embargo, debemos evitar un juicio de valor unido a este rasgo tecnológico. Porque la flexibilidad puede ser una fuerza liberadora, pero también una tendencia represiva si quienes reescriben las leyes son siempre los mismos poderes.

5). Una quinta característica de esta revolución tecnológica es la convergencia creciente de tecnologías específicas en un sistema altamente integrado, dentro del cual las antiguas trayectorias tecnológicas separadas se vuelven prácticamente indistinguibles. Así, la microelectrónica, las telecomunicaciones, la optoelectrónica y los ordenadores están ahora integrados en sistemas de información. Aún existe, y existirá durante cierto tiempo, alguna distinción empresarial entre fabricantes de chips y redactores de software, por ejemplo. Finalmente, en el contexto de la sociedad red y el paradigma de la tecnología de la información, Castells (1997) dice: El paradigma de la tecnología de la información no evoluciona hacia su cierre como sistema, sino hacia su apertura como una red multifacética. Es poderoso e imponente en su materialidad, pero adaptable y abierto en su desarrollo histórico.

Sus cualidades decisivas son su carácter integrador, la complejidad y la interconexión (p. 92). La hipótesis teórica que emerge de este planteamiento es que la profundidad del impacto de las tecnologías de la información en la sociedad depende de la capacidad de penetración de la información en la estructura social. La teoría de Castells sugiere que la revolución tecnológica actual se caracteriza por la aplicación de conocimiento e información en aparatos de generación de conocimiento y procesamiento de la información/comunicación, lo que lleva a la formación de un nuevo paradigma sociotécnico. Además, Castells plantea que la mente humana se convierte en una fuerza productiva directa en la sociedad, y que la cultura de la sociedad está estrechamente relacionada con las fuerzas productivas. Las nuevas tecnologías de la información no son solo herramientas que aplicar, sino procesos que desarrollar, y los usuarios y los creadores pueden convertirse en los mismos. Por lo tanto, la teoría de Castells destaca la importancia de la interacción entre la tecnología y la sociedad, y cómo el desarrollo tecnológico transforma las sociedades y construye un nuevo paradigma sociotécnico.

Castells (1997) presenta su visión sobre las tecnologías de la información, definiéndolas como un conjunto convergente que incluye microelectrónica, informática, telecomunicaciones y optoelectrónica. Destaca que estas tecnologías no son simplemente herramientas externas, sino que están integradas en todos los aspectos de la actividad humana, siendo fundamentales para la transformación de la sociedad. Argumenta que el

impacto social de estas tecnologías está determinado por la penetración de la información en la estructura social, señalando que la educación y la organización económica en torno al conocimiento y la información prepararon el terreno para su adopción. Además, destaca que estas tecnologías no solo transforman la sociedad, sino que también crean un nuevo paradigma sociotécnico donde la información es la materia prima clave y donde la flexibilidad y la integración de diversas tecnologías son características fundamentales.

En este contexto, resalta la importancia de la interacción entre la innovación tecnológica y sus usos sociales, así como la necesidad de analizar empíricamente las consecuencias de estas interacciones para comprender su impacto en la sociedad y la cultura. Por último, subraya que el paradigma de la tecnología de la información se caracteriza por su apertura como una red multifacética, poderosa en su materialidad, pero adaptable en su desarrollo histórico, con cualidades decisivas como su integración, complejidad e interconexión. La fundamentación teórica presentada sobre las tecnologías de la información y su impacto en la sociedad tiene una clara relevancia y aplicabilidad en el impacto del uso de las redes sociales digitales en los conflictos sociales contra el Ejército del Perú.

La teoría de la sociedad red, desarrollada por Castells (1997), se relaciona con el uso de las redes sociales digitales y los conflictos sociales contra el Ejército de varias maneras significativas. En primer lugar, Castells sostiene que las tecnologías de la información, incluyendo las redes sociales en línea, son elementos fundamentales del nuevo paradigma sociotécnico que define la sociedad contemporánea. Según su teoría, estas tecnologías transforman profundamente las estructuras sociales al permitir la rápida generación, acumulación e intercambio de información en una escala sin precedentes. En relación con el uso de las redes sociales digitales, la teoría de Castells sugiere que estas plataformas son parte integral del entorno tecnológico que configura la sociedad actual. Las redes sociales en línea facilitan la conexión entre individuos y grupos, permitiendo la formación de vínculos sociales, la difusión de información y la movilización colectiva. Desde esta perspectiva, el uso de las redes sociales digitales se convierte en un aspecto clave de la participación social en la sociedad red.

En cuanto a los conflictos sociales contra el Ejército, la teoría de Castells proporciona un marco para comprender cómo las tecnologías de la información pueden influir en la dinámica de estos conflictos. Castells señala que las nuevas tecnologías de la información, incluidas aquellas utilizadas por el Ejército, tienen el potencial de transformar las relaciones de poder y las estrategias de movilización social. Por ejemplo, las redes sociales digitales pueden ser utilizadas por los activistas para coordinar protestas, organizar campañas de concientización y difundir información sobre abusos militares o violaciones de derechos humanos. En síntesis, la teoría de la sociedad red de Castells ofrece un marco conceptual para analizar la interacción entre las tecnologías de la información, el uso de las redes

sociales digitales y los conflictos sociales contra el Ejército. Esta teoría sugiere que las tecnologías digitales están profundamente integradas en la estructura social contemporánea y tienen implicaciones significativas para la participación ciudadana y la movilización social.

2.2.2 Teoría del capital social en línea

Ellison et al. (2007) definen la teoría del capital social en línea como "los recursos que obtienen individuos o grupos en virtud de su membresía en redes sociales en Internet" (p. 198). Esta definición subraya la singularidad del capital social en línea, que surge en entornos virtuales donde las interacciones sociales están mediadas por la tecnología. Según esta teoría, tres elementos clave contribuyen a la formación y fortalecimiento del capital social en línea. En primer lugar, los vínculos en línea se refieren a las relaciones formadas en entornos virtuales, caracterizadas por la confianza, el apoyo y la reciprocidad (Ellison et al., 2007, p. 203). Los puentes en línea, por otro lado, conectan a los individuos con redes diversas, ampliando así sus horizontes sociales y facilitando el intercambio de información y perspectivas (Ellison et al., 2007, p. 203). Por último, la integración en línea se refiere al grado en que las redes en línea se conectan con las redes sociales fuera de línea, permitiendo el flujo de recursos y apoyo entre ambos mundos (Ellison et al., 2007, p. 204). Los beneficios del capital social en línea son variados. Por ejemplo, proporciona apoyo social mejorado, especialmente para aquellos que enfrentan aislamiento social (Ellison et al., 2007, p. 205). Además, facilita el acceso a información valiosa, recursos y oportunidades que pueden no estar fácilmente disponibles fuera de línea (Ellison et al., 2007, p. 206). También puede fomentar el compromiso cívico y el cambio social al movilizar a individuos y facilitar la difusión de ideas (Ellison et al., 2007, p. 207).

Finalmente, contribuye al crecimiento personal y al desarrollo de habilidades a través de la participación en comunidades en línea (Ellison et al., 2007, p. 208). Sin embargo, junto con estos beneficios, hay desafíos y consideraciones asociados con las interacciones virtuales. Por ejemplo, las preocupaciones sobre la privacidad y la seguridad de los datos son importantes en el entorno en línea (Ellison et al., 2007, p. 210). Además, las interacciones en línea pueden exponer a los individuos a la comparación social y las influencias negativas (Ellison et al., 2007, p. 211). La brecha digital y la desigualdad en el acceso a la tecnología también son desafíos que deben abordarse para garantizar un acceso equitativo a las oportunidades del capital social en línea (Ellison et al., 2007, p. 212).

Por último, es importante mantener un equilibrio entre las interacciones en línea y fuera de línea para un bienestar integral (Ellison et al., 2007, p. 213). La hipótesis que emerge de la teoría del capital social en línea establece que las conexiones sociales formadas en entornos virtuales pueden generar capital social valioso, impactando positivamente en el bienestar individual y social. sin embargo, este impacto depende de la naturaleza dinámica

de estas conexiones y de la capacidad de los individuos y grupos para adaptarse a las características únicas de los entornos virtuales. Ellison et al. (2007) explican la teoría del capital social en línea como los beneficios obtenidos por individuos o grupos debido a su participación en redes sociales en Internet. Esto resalta la singularidad del capital social en línea, que surge en entornos virtuales donde las interacciones sociales se llevan a cabo a través de la tecnología.

De acuerdo con esta teoría, tres elementos fundamentales contribuyen a la creación y fortalecimiento del capital social en línea. En primer lugar, los vínculos en línea se refieren a las relaciones establecidas en entornos virtuales, caracterizadas por la confianza, el apoyo y la reciprocidad. Por otro lado, los puentes en línea conectan a los individuos con diferentes redes, ampliando sus círculos sociales y facilitando el intercambio de información y perspectivas. Por último, la integración en línea se refiere al grado en que las redes virtuales se conectan con las redes sociales fuera de línea, permitiendo el intercambio de recursos y apoyo entre ambos contextos. Los beneficios del capital social en línea son diversos. Por ejemplo, ofrece un mejor apoyo social, especialmente para aquellos que enfrentan aislamiento social. Además, facilita el acceso a información valiosa, recursos y oportunidades que podrían no estar fácilmente disponibles fuera de línea. También puede impulsar el compromiso cívico y el cambio social al movilizar a individuos y facilitar la difusión de ideas.

Por último, contribuye al crecimiento personal y al desarrollo de habilidades a través de la participación en comunidades en línea. No obstante, junto con estos beneficios, existen desafíos y consideraciones asociados con las interacciones virtuales. Por ejemplo, las preocupaciones sobre la privacidad y la seguridad de los datos son importantes en el entorno en línea. Además, las interacciones en línea pueden exponer a los individuos a la comparación social y a influencias negativas. La brecha digital y la desigualdad en el acceso a la tecnología también representan desafíos que deben ser abordados para garantizar un acceso equitativo a las oportunidades del capital social en línea. Por último, es esencial mantener un equilibrio entre las interacciones en línea y fuera de línea para promover un bienestar integral.

En consecuencia, los planteamientos teóricos expuestos por Ellison et al. (2007) tienen una clara relevancia y aplicación en el tema del impacto de las redes sociales digitales en los conflictos sociales contra el Ejército. En primer lugar, dado que el conflicto social contra el Ejército involucra una amplia gama de actores y dinámicas sociales, la teoría del capital social en línea proporciona un marco teórico útil para comprender cómo las interacciones en línea pueden influir en la organización, la movilización y la resistencia de los grupos involucrados. En segundo lugar, esta teoría se centra específicamente en las relaciones y conexiones que se forman a través de las redes sociales en Internet, lo cual es relevante para entender cómo los individuos y grupos utilizan las plataformas digitales para comunicarse, coordinarse y promover sus intereses en el contexto de los conflictos sociales. Y por último la

teoría del capital social en línea no solo examina los beneficios potenciales de la participación en redes sociales digitales, como el apoyo social mejorado y el acceso a recursos e información, sino que también aborda los desafíos y riesgos asociados, como la privacidad, la seguridad de los datos y la exposición a influencias negativas.

Así mismo al relacionar esta teoría con las categorías "uso de las redes sociales digitales" y "conflictos sociales contra el Ejército", podemos investigar cómo la participación en plataformas en línea impacta la formación y el fortalecimiento del capital social entre los diferentes actores involucrados en los conflictos. Podemos analizar cómo las interacciones en línea afectan la dinámica de los conflictos, la movilización de recursos y el intercambio de información, así como los posibles efectos en el compromiso cívico y la resistencia social. Además, podemos explorar cómo los desafíos inherentes a las interacciones en línea pueden influir en la naturaleza y la resolución de los conflictos, incluidas las preocupaciones sobre la privacidad y la seguridad, así como la brecha digital y la desigualdad en el acceso a la tecnología.

2.2.3 Teoría de la cultura tecnológica

Quintanilla (1999), desde su perspectiva filosófica, esclarece los aspectos más relevantes de la tecnología, así como sus principales repercusiones en un mundo cada vez más globalizado. Al defender una concepción popperiana del progreso, logra establecer que la técnica es una empresa acumulativa, progresiva pero radicalmente incompleta. Quintanilla aborda los aspectos culturales de la tecnología: Los sistemas tecnológicos son en realidad sistemas híbridos, sociotécnicos. Incorporan, por lo tanto, componentes culturales, económicos y organizativos o políticos, y además funcionan y se desenvuelven en un entorno formado por otros sistemas sociales más amplios que influyen en ellos y a su vez son afectados por ellos. Parte del entorno social de cualquier sistema técnico es un sistema cultural, que incluye conocimientos científicos y tecnológicos, pero también otros componentes culturales referidos a valores, habilidades, representaciones o creencias, etc. (...).

La cultura forma parte de los sistemas técnicos y la tecnología forma parte de la cultura” (p. 66). Los componentes de la cultura tecnológica se pueden presentar en dos modalidades: “aquellos que están incorporados a sistemas técnicos o tecnológicos y aquellos que, aun siendo parte de la cultura tecnológica de un grupo social, no están incorporados a ningún sistema técnico” (Quintanilla, 1999, p. 67). Los primeros son aquellos cuyos elementos culturales son: Los conocimientos, creencias o representaciones que poseen acerca de los componentes, la estructura y el funcionamiento del sistema. Las habilidades prácticas y reglas de actuación que son capaces de seguir para operar con el sistema, o para diseñarlo y construirlo. Los valores referidos especialmente a los objetivos y resultados de cada una de sus acciones, así como del sistema en su conjunto y la relación entre ambos (Quintanilla,

1999, p. 69). En la segunda opción, es importante mencionar los elementos técnicos y culturales de la cultura de un grupo social que no están incorporados en ninguna técnica.

Como hemos visto en los programas de investigación y desarrollo, los sistemas técnicos se desenvuelven en un contexto social más amplio, con el que interactúan de diversas maneras. En el contexto social de un sistema técnico puede haber individuos, que pueden o no ser agentes o usuarios del sistema, pero cuya cultura incluye representaciones, reglas y valoraciones de esos sistemas técnicos (Quintanilla, 1999, p. 73).

La hipótesis teórica que se desprende de la teoría de la cultura tecnológica de Quintanilla (1999) es que la tecnología y la cultura están intrínsecamente entrelazadas. Según Quintanilla, los sistemas tecnológicos son híbridos, ya que incorporan componentes culturales, económicos y organizativos, y operan en un entorno influenciado por otros sistemas sociales. Esta perspectiva sugiere que la cultura no solo influye en el desarrollo y la implementación de la tecnología, sino que también es moldeada por ella. Quintanilla identifica dos modalidades de componentes culturales en la cultura tecnológica: aquellos incorporados a sistemas técnicos y aquellos que no están incorporados, pero influyen en el contexto social de la tecnología. Esta hipótesis plantea que la comprensión y el análisis de la tecnología deben considerar su relación con la cultura, reconociendo la influencia mutua entre ambos aspectos en la sociedad contemporánea. Quintanilla (1999) ofrece una visión profunda sobre la tecnología y su influencia en la sociedad contemporánea, desde una perspectiva filosófica. Al adoptar una concepción popperiana del progreso, subraya que la tecnología es un proceso continuo, acumulativo, pero intrínsecamente incompleto.

En su análisis de los aspectos culturales de la tecnología, Quintanilla destaca que los sistemas tecnológicos son inherentemente híbridos, fusionando elementos culturales, económicos y políticos, y operan dentro de un entorno social complejo que los moldea y que ellos mismos influyen. Enfatiza que la cultura y la tecnología están íntimamente entrelazadas, afirmando que "la cultura forma parte de los sistemas técnicos y la tecnología forma parte de la cultura" (Quintanilla, 1999, p. 66). Esta conexión se manifiesta en dos formas principales: los elementos culturales integrados en sistemas técnicos específicos y los aspectos culturales que no están directamente ligados a ninguna tecnología en particular pero que influyen en el contexto social más amplio. Los primeros abarcan conocimientos, creencias, habilidades prácticas y valores que afectan la construcción, operación y objetivos de los sistemas técnicos. Por otro lado, los contenidos técnico-culturales que no están incorporados a sistemas técnicos específicos influyen en el contexto social en el que los sistemas técnicos interactúan.

En este sentido, Quintanilla destaca que incluso individuos que no son directamente usuarios de un sistema técnico pueden formar parte de un contexto social en el que se desarrollan representaciones, reglas y valoraciones relacionadas con dicha tecnología.

Quintanilla (1999) proporciona un marco conceptual sólido para comprender cómo la tecnología y la cultura están intrínsecamente entrelazadas en la sociedad contemporánea. Esta teoría ofrece una perspectiva filosófica profunda sobre la naturaleza de la tecnología y sus interacciones con el entorno social, económico y político. En el contexto del impacto de las redes sociales y los conflictos sociales en contra del Ejército, la Teoría de la Cultura Tecnológica es relevante porque nos ayuda a comprender cómo la tecnología, en este caso las redes sociales, se entrelaza con la cultura y la sociedad. Las redes sociales no son simplemente herramientas tecnológicas aisladas, sino que están imbuidas de valores, creencias y representaciones que influyen en su uso y en las interacciones sociales que facilitan.

Por ejemplo, los conocimientos y creencias de los usuarios sobre el funcionamiento de las redes sociales, así como sus valores y objetivos al usarlas, pueden influir en la forma en que se organizan y coordinan para expresar sus conflictos sociales contra el Ejército. Además, las reglas y habilidades prácticas que desarrollan los usuarios para utilizar estas plataformas tecnológicas también pueden afectar la naturaleza y la eficacia de su activismo en línea. La Teoría de la Cultura Tecnológica también destaca la importancia del contexto social más amplio en el que se desenvuelven los sistemas técnicos, lo que incluye las interacciones entre individuos, grupos sociales, instituciones y estructuras de poder.

En el caso de los conflictos sociales contra el Ejército, esta teoría nos permite analizar cómo los sistemas técnicos, como las redes sociales, interactúan con el contexto social para influir en la dinámica de los conflictos y en la percepción pública del Ejército. En síntesis, la Teoría de la Cultura Tecnológica proporciona un marco teórico integral para comprender la interacción compleja entre la tecnología, la cultura y la sociedad, lo que resulta fundamental para analizar el impacto de las redes sociales en los conflictos sociales en contra del Ejército.

2.2.4 Teoría de la revolución social de la comunicación

Majó (2012) realiza una breve descripción de la evolución de las tecnologías de la comunicación humana desde tiempos remotos, y analiza con detalle las consecuencias que la digitalización y la convergencia entre la informática y las telecomunicaciones tienen para el conjunto del sistema comunicativo. La supervivencia individual y de la especie dependen de la capacidad para obtener del entorno los elementos que necesitamos para la vida (energía e información) y para protegernos de las agresiones del entorno, habilidad que, a diferencia de otras especies, con frecuencia implica modificar el entorno. Utilizamos la tecnología tanto para obtener recursos como para cambiar el entorno, por lo que los avances en tecnologías de energía como la comunicación han marcado un hito en el progreso humano. En visión de Majó (2012), la revolución social de la comunicación es el resultado de un nuevo lenguaje: el lenguaje del código binario. A mediados del siglo XX (...), en un ámbito alejado

de la comunicación, nace la revolución informática con una tecnología para procesar los números (el microprocesador, las memorias de silicio) y un nuevo código (el código binario, bit).

En las últimas décadas del siglo pasado, ha habido una transformación en el sector de la comunicación que se une a la revolución de las redes que ya estaba ocurriendo dentro de él. El impulso de ambos genera una transformación sin precedentes desde Mesopotamia. En pocas palabras, la revolución social de la comunicación ha surgido como resultado de la revolución técnica de la informática y el avance de las redes. Esta revolución se ha producido cuando hemos aprendido a convertir todo tipo de contenido informativo en bits. Se resumen en siete tendencias tecnológicas de las últimas décadas: digitalización, memorias electrónicas y magnéticas, fibra óptica, red, pantallas planas, captadores digitales, ondas y cable. El origen de la revolución en el mundo de la información a finales del siglo pasado fue la posibilidad de codificar toda la información en bits. Todo tipo de información se ha convertido en información numérica gracias a la digitalización y, por lo tanto, se ha expresado en bits. Estamos, pues, delante de una revolución social de la información y de la comunicación. (Majó, 2012, p. 70).

Por otro lado, la convergencia de la red telefónica y la red de televisión es descrita por Majó (2012) de la siguiente manera: La red telefónica es una red [que permite que] cualquier usuario puede conectarse con otro usuario (multipunto) y recibir y enviar información (bidireccional), pero con una capacidad de transmisión pequeña (...). La red de televisión es una red de difusión en la que un solo punto emite, los usuarios solo pueden recibir y la información solo puede fluir en un sentido (punto multipunto y unidireccional), pero tiene una gran capacidad de difusión.

La unión de estas dos redes ha generado lo que se conoce como red, específicamente la red de Internet de banda ancha. Esta red tiene ventajas de ambas, como la posibilidad de conectarse y enviar información, así como la capacidad de transmitir voz, texto, datos, imágenes, videos y películas. Ahora tenemos una red de banda ancha, bidireccional y múltiples puntos. Podríamos decir, exagerando, que todos los miembros de la humanidad podrían llegar a estar permanentemente conectados, con capacidad para intercambiar (enviar y recibir) cualquier tipo de mensaje con cualquier ciudadano del mundo, siempre que tengan su correo electrónico (p. 71). Un factor relevante que no podemos omitir es que la brecha digital afecta la visión de Majó (2012), lo que él mismo reconoce: "De momento el número de personas que pueden tener acceso a una red de banda ancha en su casa es una pequeña parte de la población mundial (menos del 10%), aunque está creciendo muy de prisa" (pp. 71-72). La televisión ha sido el medio que ha jugado el papel más importante durante más de cinco décadas y donde de manera más clara se aprecian los cambios.

Durante la década de los noventa se produjeron tres hechos que cambiaron el panorama televisivo (...). [Estos son:] la digitalización de toda la cadena (producción, emisión, transmisión y recepción); (...), la aparición (...) de una red física bidireccional y multipunto; (...), y el desarrollo de un nuevo tipo de pantallas (...). La televisión ha entrado en una nueva etapa o, dicho de otro modo, lo que ahora llega ya no es televisión. Los hábitos de consumo cambian. Sobre el encuentro de la televisión e Internet “ya es un hecho que mucha gente, sobre todo los jóvenes, consumen menos televisión porque pasan más horas en Internet” (Majó, 2012, p. 75). Internet no es un medio de comunicación. La prensa, la radio y la televisión lo son (...). Es un espacio de comunicación (...). Dejar de leer el periódico para ver la televisión es desplazarse de un medio a otro. Dejar de ver la televisión y conectarse a Internet ya es otra cosa. Es entrar en un espacio en el que el poder encontrar todos los medios tradicionales, pero además otras muchas cosas. Es cambiar los hábitos a la hora de informarse, la manera de comunicarse, la manera de establecer relaciones sociales, la manera de vivir en comunidad (Majó, 2012, p. 75).

En respuesta al debate entre quienes sostienen que este encuentro es una lucha entre medios, y quienes sostienen que se trata de un encuentro fecundo, Majó (2012) manifiesta que “Internet no está desplazando a la televisión, la está potenciando en muchos aspectos, pero también la está cambiando. La llegada de la televisión por Internet nos sitúa en un nuevo nivel en la evolución de la comunicación” (p. 75). Un aporte de Joan Majó, que consideramos muy valioso, es respecto al espacio y el tiempo. Él lo explica y sustenta del siguiente modo: El sistema de televisión que hemos conocido supone que el espectador tiene que ver un programa en el momento en que se emite. Esta exigencia se ha terminado porque resulta muy poco costoso instalar grandes almacenes de bits en cualquier punto de la red y descargarlos cuando uno quiere. Hemos pasado de la transmisión sincrónica a la asincrónica. Con la aparición de la televisión en la red y la proliferación de servidores (...), tanto el tiempo como la distancia son dos dimensiones que ya no imponen ninguna limitación. Podemos comunicarnos de forma presencial, de forma sincrónica, pero a distancia, o de forma asincrónica ya sea próxima o a distancia. Y en todos los casos podemos intercambiar la información que queramos.

Este es el nuevo paradigma y estos son los nuevos grados de libertad (Majó, 2012, p. 76). Sin embargo, la revolución social de la comunicación también analiza la desaparición de la distinción entre profesionales y aficionados dedicados a la producción y emisión de contenidos. Además, la autenticidad de la información y su impacto en la formación de la opinión pública son factores importantes. Nos acercamos a una etapa en la que la participación y la profesionalización son mucho más altas. La futura red de Internet conectará grandes centros profesionales para la generación de información, conocimiento o entretenimiento, así como millones de consumidores que podrán intercambiar contenidos.

Poco a poco irá desapareciendo la frontera entre los profesionales y los que hoy en día llamamos aficionados o espontáneos (...) que, con sus portátiles, sus cámaras de vídeo o sus teléfonos móviles van a jugar un papel importante en el futuro (Majó, 2012, p. 83).

La regulación, en lo referente al rigor y a la veracidad de la información, se hará más difícil porque se (...) añade [el problema] del anonimato. Cambiarán los procesos de formación de la opinión pública (...). El error informativo cometido por el Gobierno español los dos días después de los actos terroristas ocurridos en Madrid en marzo del 2004, que cambiaron el resultado de las elecciones y, en sentido inverso, la influencia decisiva de la red en las elecciones norteamericanas de 2008 o en las sublevaciones del norte de África de 2011, muestran esta tendencia hacia unos espacios de comunicación mucho más abiertos e incluso democráticos, que más se intensificarán y más cambios van a suponer en la vida social (Majó, 2012, p. 84). Enseguida, se exponen algunos criterios para la comprensión de lo que significa estar conectado y sobre el nivel de conectividad de una sociedad. Majó (2012) señala: El camino hacia una sociedad conectada se inició hace muchos siglos; ha avanzado mucho hasta el momento actual y muy pronto entrará en una nueva etapa, como consecuencia de ciertos avances tecnológicos que ya están en marcha (...). [Estar conectado] en el mundo de la comunicación significa tener capacidad para intercambiar información, es decir, para relacionarse personalmente.

Las redes y los códigos son esenciales para esto desde un punto de vista técnico. Una sociedad que tiene una conexión permanente con la mayoría de los objetos materiales y con las personas es mucho más conectada y permite unas pautas de convivencia muy diferentes. Una sociedad tan unida comienza a mostrar rasgos de un ser superior. Este es el comienzo de un nuevo nivel evolutivo en la vida que conduce a una mayor complejidad y eficiencia. En cualquier caso, será una nueva forma de sociedad que, si sigue las tendencias de la historia, debería ser más cohesionada, más cooperativa y acomodada (p. 86)

La hipótesis que emerge de la teoría de la revolución social de la comunicación de Majó (2012) es que la evolución tecnológica, especialmente en el ámbito de la digitalización y la convergencia entre la informática y las telecomunicaciones, está generando una transformación profunda en la forma en que los seres humanos se relacionan, obtienen información y se comunican. Esta hipótesis sostiene que la capacidad de codificar información en forma digital, combinada con el desarrollo de redes de comunicación, ha dado lugar a una revolución social equiparable a los grandes cambios en la historia de la humanidad, como los ocurridos en Mesopotamia. Además, la convergencia de tecnologías como la telefónica y la televisiva ha dado lugar a la creación de redes de Internet de banda ancha, que permiten una conexión global sin precedentes, con la capacidad de intercambiar una amplia variedad de contenido multimedia. Sin embargo, la brecha digital aún limita el acceso a estas tecnologías a una parte significativa de la población mundial.

La hipótesis también destaca el cambio en los hábitos de consumo mediático, donde Internet está emergiendo como un espacio de comunicación fundamental, diferente de los medios tradicionales como la prensa, la radio y la televisión. Este cambio en la forma en que las personas se informan y se relacionan sugiere una transformación en la sociedad hacia una mayor conectividad y participación. En síntesis, la hipótesis plantea que esta revolución tecnológica está borrando las fronteras entre profesionales y aficionados en la producción y emisión de contenido, lo que lleva a una mayor democratización de la información y de la opinión pública. Este cambio hacia una sociedad más conectada y participativa podría conducir a una mayor cohesión y cooperación social en el futuro.

Majó (2012) propone una teoría integral sobre la revolución social de la comunicación, destacando cómo la evolución tecnológica ha transformado los métodos de interacción humana. Se enfoca en la importancia de la digitalización y la convergencia entre la informática y las telecomunicaciones, equiparando estos avances con momentos revolucionarios en la historia de la humanidad, como los de Mesopotamia. La combinación de la revolución informática con el desarrollo de las redes ha desencadenado una transformación sin precedentes en la comunicación, al permitir codificar información en bits y marcar una nueva era en la comunicación humana (Majó, 2012, p. 67). La convergencia entre la red telefónica y la red de televisión ha dado lugar a Internet de banda ancha, facilitando una conexión global con capacidad para intercambiar diversos tipos de contenido multimedia. Sin embargo, la brecha digital aún limita el acceso a estas tecnologías (Majó, 2012, pp. 71-72).

Majó subraya que Internet no solo constituye un medio de comunicación, sino también un espacio de comunicación que está redefiniendo los hábitos de consumo mediático y los patrones de interacción social. Destaca que Internet no está desplazando a la televisión, sino más bien potenciándola y modificándola en varios aspectos (Majó, 2012, p. 75). Además, la teoría aborda la disolución de la línea divisoria entre profesionales y aficionados en la producción de contenido, lo que está conduciendo hacia una sociedad más participativa y menos profesional en términos de comunicación. No obstante, esto también plantea desafíos en cuanto a la veracidad de la información y la regulación (Majó, 2012, p. 83).

El planteamiento de Majó nos invita a reflexionar sobre el impacto profundo que la tecnología y la comunicación tienen en la sociedad moderna, así como sobre los desafíos y oportunidades que surgen de estos cambios. Nos lleva a considerar cómo podemos aprovechar al máximo las nuevas tecnologías para construir una sociedad más inclusiva, informada y participativa. Finalmente, esta teoría ofrece una perspectiva integral sobre cómo la evolución tecnológica, especialmente en el ámbito de la comunicación, ha impactado profundamente en la sociedad contemporánea.

La teoría de Majó aborda cómo la digitalización y la convergencia entre la informática y las telecomunicaciones han transformado la forma en que nos comunicamos, accedemos a la información y nos relacionamos entre nosotros. Esta teoría se conecta con la categoría "Uso de las redes sociales digitales" al señalar cómo la revolución tecnológica ha facilitado la creación de redes de comunicación bidireccionales y multipunto, como Internet, que permiten a las personas conectarse, compartir información y establecer relaciones sociales de manera más amplia y rápida. Además, resalta cómo la aparición de las redes sociales digitales ha modificado los hábitos de consumo mediático, desplazando a la televisión en favor de Internet, especialmente entre los jóvenes.

Por otro lado, la conexión con la categoría "Conflictos sociales contra el Ejército" radica en la influencia de la comunicación digital en la formación de la opinión pública y en la movilización social. La teoría sugiere que la democratización de la producción y difusión de contenido, así como la facilidad para acceder a información veraz o errónea en línea, pueden tener un impacto significativo en la percepción de los ciudadanos sobre eventos políticos y sociales, incluidos los conflictos que involucran al Ejército. Por ejemplo, se menciona el papel de Internet en eventos como las elecciones o las sublevaciones, lo que sugiere que la comunicación digital puede influir en la dirección y el resultado de estos conflictos. En síntesis, la teoría de la revolución social de la comunicación proporciona un marco teórico sólido para comprender cómo la tecnología y la comunicación digital están moldeando la sociedad contemporánea y cómo estas transformaciones pueden influir en diversos aspectos, incluidos los conflictos sociales y políticos.

2.2.5 Teoría de la Modernidad Líquida

Bauman (2,000) describe un cambio fundamental en la sociedad moderna, pasando de una fase "sólida", caracterizada por estructuras sociales y económicas estables, a una fase "líquida", donde todo es fluido, inestable y transitorio. Según Bauman, lo que ha desaparecido es la solidez de las instituciones, las certezas sobre las posiciones y los puntos de referencia estables que antes definían las identidades (Bauman, 2000, p. 7). Este concepto de liquidez sugiere que en la modernidad actual, las normas, valores y estructuras que antes proporcionaban estabilidad ahora carecen de permanencia, impactando de manera significativa todos los aspectos de la vida humana.

Bauman utiliza la metáfora de los líquidos para mostrar cómo las relaciones, los trabajos, las comunidades e incluso las identidades personales se han vuelto cambiantes y difíciles de fijar en un lugar o forma estable. Él afirma que en una "vida líquida", todo aquello que antes era considerado seguro, duradero o permanente ahora se encuentra en un estado de cambio constante (Bauman, 2000, p. 9). Este fenómeno afecta no solo a las instituciones,

sino también a la forma en que las personas interactúan con el mundo y entre sí, generando una sensación generalizada de incertidumbre y ansiedad.

La teoría de la modernidad líquida es especialmente relevante para entender el papel de las redes sociales digitales en la sociedad contemporánea. Aunque Bauman no aborda directamente el tema de las redes sociales, los principios que establece sobre la fluidez y la inestabilidad son claramente aplicables a cómo funcionan estas plataformas. Las redes sociales encarnan la esencia de la modernidad líquida, al permitir que las identidades, relaciones y opiniones sean fácilmente modificables y desechables.

En las redes sociales, los individuos pueden adoptar múltiples identidades, cambiar de grupo o de opinión con facilidad, y mantenerse en un estado constante de adaptación a las nuevas tendencias. Bauman señala que "las formas de comunicación en la modernidad líquida son temporales, fragmentadas y altamente dependientes de las circunstancias cambiantes" (Bauman, 2000, p. 81). Esto se refleja en cómo las redes sociales permiten que las personas participen en conversaciones globales, se unan a movimientos sociales o abandonen causas con la misma facilidad, reflejando la falta de compromiso y permanencia que caracteriza la modernidad líquida.

Además, las redes sociales intensifican la fluidez de la información, lo que Bauman describe como una característica central de la modernidad líquida. La rapidez con la que se difunden las noticias, los rumores y las opiniones en estas plataformas contribuye a una constante reconfiguración de la realidad social. Bauman observa que "en la modernidad líquida, la información es fluida y escurridiza, desafiando cualquier intento de control o estabilidad" (Bauman, 2000, p. 123). Este entorno de información inestable y cambiante es propicio para la manipulación y la creación de narrativas que pueden influir en la percepción pública de manera rápida y a gran escala.

La modernidad líquida también proporciona un marco para analizar cómo los conflictos sociales, especialmente aquellos dirigidos contra instituciones como el Ejército, se han transformado en la era contemporánea. Bauman argumenta que "las formas tradicionales de autoridad, como el Estado o el Ejército, han perdido su capacidad de imponer orden en una sociedad cada vez más fragmentada y volátil" (Bauman, 2000, p. 87). En un mundo donde las estructuras de poder son constantemente cuestionadas, los conflictos sociales se vuelven más impredecibles y difíciles de gestionar.

En el contexto de los conflictos sociales contra el Ejército, los grupos violentistas pueden aprovechar la fluidez de la modernidad líquida para organizarse y difundir su mensaje a través de redes sociales. Estas plataformas permiten que estos grupos actúen con rapidez, adaptándose a las circunstancias cambiantes y movilizándolo a las masas de manera eficaz. Bauman explica que "en la modernidad líquida, los movimientos sociales son efímeros, pero

pueden ser increíblemente poderosos mientras duran" (Bauman, 2000, p. 94). Esto sugiere que los grupos violentistas pueden explotar la naturaleza transitoria de la comunicación digital para desafiar la autoridad del Ejército y generar conflictos que son difíciles de predecir o contener.

La capacidad de las redes sociales para amplificar la disidencia y coordinar acciones colectivas pone en evidencia las limitaciones de las instituciones tradicionales, que están acostumbradas a operar en un marco más estable y predecible. Bauman observa que "el poder se ha desplazado hacia nuevas formas de organización que son líquidas, móviles y difíciles de atrapar" (Bauman, 2000, p. 121). Esto tiene implicaciones directas para el Ejército, que debe enfrentarse a desafíos que no pueden ser abordados con las mismas estrategias que se utilizaron en el pasado.

La hipótesis que emerge de la teoría de la modernidad líquida de Zygmunt Bauman es que en la modernidad líquida, las redes sociales digitales actúan como plataformas clave que facilitan la volatilidad y la adaptabilidad de los conflictos sociales, permitiendo que los grupos violentistas desafíen de manera más efectiva las estructuras tradicionales de poder, como el Ejército, y movilicen a las masas de manera rápida y flexible.

Esta hipótesis se basa en la idea central de la teoría de Bauman, que postula que en la modernidad líquida, las instituciones y las normas sociales han perdido su estabilidad, lo que crea un entorno donde todo es fluido y adaptable. Las redes sociales digitales, al ser un producto de esta modernidad líquida, reflejan y amplifican esta fluidez, permitiendo que los actores no estatales como los grupos violentistas puedan reorganizarse y movilizarse con mayor facilidad y rapidez.

Además, las redes sociales permiten la difusión rápida de información y la creación de narrativas que pueden desafiar la legitimidad y el control de las instituciones tradicionales, como el Ejército. En este contexto, los conflictos sociales se vuelven más difíciles de predecir y controlar, ya que están constantemente adaptándose a las condiciones cambiantes del entorno digital y social.

Se eligió la teoría de la modernidad líquida de Zygmunt Bauman porque ofrece una perspectiva poderosa y relevante para comprender la dinámica actual de las sociedades, especialmente en relación con cómo las redes sociales digitales y los conflictos sociales interactúan y se desarrollan. Bauman describe un mundo donde las estructuras que antes brindaban estabilidad, como las instituciones sociales y las normas, han perdido su firmeza, volviéndose más fluidas e impredecibles. Este concepto es crucial para entender el papel que juegan las redes sociales en la actualidad y cómo estos medios afectan los conflictos sociales, especialmente aquellos que se dirigen contra el Ejército.

La modernidad líquida se caracteriza por la transitoriedad y la flexibilidad, lo que refleja perfectamente cómo funcionan las redes sociales digitales. Estas plataformas permiten a los

individuos y grupos adaptarse rápidamente, cambiar de identidad y reorganizar sus alianzas y creencias con facilidad. La teoría de Bauman ayuda a explicar por qué las redes sociales se han convertido en herramientas tan efectivas para la movilización y la difusión de ideas. En un entorno donde todo es fluido, las redes sociales proporcionan un espacio en el que la información, las opiniones y las relaciones pueden ser rápidamente creadas y desechadas. Esto se conecta directamente con la categoría de "usos de las redes sociales digitales", ya que estas plataformas no solo facilitan la comunicación, sino que también intensifican la inestabilidad y la volatilidad que Bauman describe.

En cuanto a la categoría de "conflictos sociales contra el Ejército", la teoría de Bauman ofrece una comprensión profunda de cómo la liquidez de la modernidad afecta a las instituciones tradicionales como el Ejército. En un mundo donde las estructuras de poder son constantemente cuestionadas y debilitadas, las redes sociales se convierten en herramientas poderosas para organizar y difundir conflictos que desafían a estas instituciones. Bauman sugiere que en la modernidad líquida, los movimientos sociales son efímeros, pero pueden tener un impacto profundo mientras duran. Esto es evidente en cómo los grupos violentistas utilizan las redes sociales para movilizar apoyo y desafiar la autoridad del Ejército de maneras que son rápidas, adaptables y difíciles de predecir.

Al aplicar la teoría de Bauman, se puede ver cómo la fluidez y la falta de estabilidad en la modernidad no solo facilitan el uso de las redes sociales para organizar conflictos, sino que también complican la capacidad del Ejército para responder de manera efectiva. La teoría proporciona un marco para entender por qué los conflictos sociales en la era digital son tan dinámicos y difíciles de controlar, y cómo las redes sociales, como productos de la modernidad líquida, juegan un papel central en este proceso.

En resumen, la elección de la teoría de la modernidad líquida es fundamental porque conecta directamente con las dinámicas de cambio, adaptación y volatilidad que son características tanto de los usos de las redes sociales digitales como de los conflictos sociales contemporáneos, especialmente aquellos que involucran a instituciones tradicionales como el Ejército.

2.2.6 Teoría del Biopoder

Michel Foucault desarrolla el concepto de biopoder en su análisis sobre cómo las sociedades modernas gestionan y controlan la vida de las poblaciones. Este término se refiere a un tipo de poder que se enfoca en la vida misma, en la administración y regulación de los cuerpos y las poblaciones, en lugar de ejercer una soberanía directa que se limita al derecho de hacer morir o dejar vivir. Foucault describe cómo el biopoder emerge en la modernidad como una forma de controlar no solo a los individuos, sino a poblaciones enteras, afectando todo, desde la salud pública hasta la reproducción y la educación. Según Foucault, este

cambio refleja una transformación en la forma en que el poder se ejerce en la sociedad, pasando de un enfoque centrado en la muerte y la coerción directa a uno que se preocupa por la vida, su gestión y optimización (Díaz, 2018, p. 15).

El biopoder, tal como lo plantea Foucault, es una forma de poder que busca "gestionar, gobernar y asegurar la vida" (Díaz, 2018, p. 16). Este poder se despliega a través de una serie de instituciones, prácticas y políticas que están diseñadas para regular la vida de las poblaciones, afectando aspectos como la salud, la reproducción y la organización social. En este sentido, el biopoder es una fuerza que se ejerce de manera positiva, buscando la maximización de la vida, pero que también puede ser opresiva, ya que implica un control minucioso y constante sobre los cuerpos y las conductas de los individuos. Este control se manifiesta en la "regulación de los nacimientos, la longevidad, las condiciones de salud y las enfermedades" (Díaz, 2018, p. 17), lo que demuestra cómo el biopoder se infiltra en los aspectos más íntimos de la vida humana.

Foucault argumenta que "la biopolítica marca un cambio importante en la manera en que las instituciones de poder se relacionan con los sujetos, pasando de una lógica soberana a una lógica de gestión de la vida" (Díaz, 2018, p. 15). Esta gestión se lleva a cabo a través de mecanismos que incluyen desde la vigilancia sanitaria y la regulación de la natalidad hasta la implementación de políticas de bienestar social que buscan controlar y optimizar la vida de las personas. En palabras de Foucault, el biopoder "implica una serie de intervenciones y controles que se ejercen a lo largo de toda la vida de los individuos y de las poblaciones" (Díaz, 2018, p. 18).

Además, Foucault señala que el biopoder no se limita a la intervención en la vida biológica de los sujetos, sino que también se extiende a la producción de normas sociales y comportamientos aceptables. Este poder es, por tanto, tanto disciplinario como regulador, ya que "organiza la vida de la población según criterios de normalidad y anormalidad" (Díaz, 2018, p. 19). Esto significa que el biopoder no solo busca optimizar la vida en términos de salud y productividad, sino también disciplinar los cuerpos y las mentes para que se ajusten a los estándares normativos que benefician a la sociedad en su conjunto. En este sentido, el biopoder actúa como un "mecanismo de normalización que regula las conductas y establece los límites de lo aceptable y lo inaceptable" (Díaz, 2018, p. 20).

Este control se ejerce a través de diversos mecanismos que buscan optimizar la vida, pero también pueden regularla de manera opresiva. Foucault sostiene que estos mecanismos "implican no solo un poder sobre la vida, sino un poder de hacer vivir en función de la utilidad del cuerpo y de la salud de la población" (Díaz, 2018, p. 18). Así, el biopoder no solo busca maximizar la vida, sino también disciplinar los cuerpos y las mentes para que se ajusten a los estándares normativos que benefician a la sociedad en su conjunto, aunque a menudo a costa de la autonomía individual. Este control puede ser especialmente evidente en contextos

donde las políticas públicas se diseñan para “intervenir en los cuerpos y en la conducta de los sujetos, imponiendo modelos de vida que se consideran beneficiosos para la población en general” (Díaz, 2018, p. 22).

En este sentido, Foucault subraya la dualidad del biopoder, que si bien busca promover la vida, también ejerce una forma de control que puede ser tan represiva como las formas más tradicionales de poder soberano. Según Foucault, “el biopoder, en su afán por regular y optimizar la vida, se convierte en una forma de poder totalizante que interviene en los aspectos más íntimos de la existencia humana” (Díaz, 2018, p. 21). Este control se extiende no solo a la gestión de la salud y la reproducción, sino también a la educación, el trabajo y la organización social, configurando una red de poder que permea todos los aspectos de la vida cotidiana. Así, el biopoder “se inserta en las prácticas cotidianas, en la manera en que las instituciones organizan y regulan la vida social, creando un entramado de poder que es difícil de escapar” (Díaz, 2018, p. 23).

La hipótesis que emerge de esta teoría es que las redes sociales digitales actúan como un campo de biopoder en el que los grupos violentistas desafían y reconfiguran las estructuras tradicionales de control y autoridad del Ejército, aprovechando estas plataformas para movilizar apoyo, difundir propaganda y debilitar la legitimidad institucional del poder estatal en contextos de conflicto social. Las redes sociales digitales, bajo la óptica del biopoder, no son meramente canales de comunicación, sino plataformas donde se ejerce y se disputa el control sobre las poblaciones. Los grupos violentistas utilizan estas plataformas para resistir el control estatal, movilizando a la población y creando narrativas que desafían el poder del Ejército.

El Ejército, como institución del Estado, tradicionalmente ha ejercido un control disciplinario sobre la sociedad. Sin embargo, en la era digital, este control es desafiado por la capacidad de los grupos violentistas para utilizar las redes sociales como herramientas de resistencia, lo que altera las dinámicas de poder establecidas. La utilización de redes sociales por estos grupos puede erosionar la legitimidad del Ejército y del Estado, ya que permite una difusión rápida y amplia de narrativas que cuestionan su autoridad. El biopoder, en este contexto, se convierte en un campo de batalla donde se disputa la capacidad de influir en la opinión pública y controlar las percepciones de la población.

Se ha elegido la teoría del biopoder de Michel Foucault porque proporciona un marco conceptual sólido para analizar cómo el poder se ejerce, se disputa y se transforma en la sociedad moderna, particularmente en contextos donde las tecnologías digitales juegan un papel crucial. El biopoder se centra en cómo las instituciones del Estado, como el Ejército, intentan regular y gestionar la vida de las poblaciones. En tu investigación, el Ejército representa una de las instituciones clave que utiliza mecanismos de control para mantener la estabilidad social y política. Sin embargo, la teoría del biopoder también reconoce que estas

formas de control no son absolutas y que siempre generan resistencia. En el contexto de los conflictos sociales, los grupos violentistas emergen como fuerzas que desafían este control, utilizando medios como las redes sociales digitales para organizarse y movilizar a la población.

Esta teoría es relevante porque permite analizar cómo el Ejército no solo actúa mediante la coerción física, sino también a través de la gestión de la vida social y política. Foucault describe cómo el poder moderno se centra en “hacer vivir y dejar morir” (Foucault, citado en Díaz, 2018, p. 15), una dinámica que es evidente en la forma en que el Ejército maneja los conflictos sociales, buscando minimizar la disidencia y mantener el orden. Las redes sociales digitales son una manifestación contemporánea del biopoder, donde el control se ejerce de manera sutil pero efectiva. Estas plataformas permiten una vigilancia masiva y la difusión de propaganda, pero también proporcionan un espacio para la resistencia. Los grupos violentistas pueden utilizar las redes sociales para desafiar las narrativas oficiales y movilizar apoyo, lo que representa una forma moderna de conducta, un concepto clave en la teoría de Foucault.

Al conectar la teoría del biopoder con el uso de las redes sociales, se puede entender cómo estas plataformas actúan como campos de batalla donde se disputa el control sobre la opinión pública y la legitimidad del Ejército. Foucault argumenta que el biopoder “implica una serie de intervenciones y controles que se ejercen a lo largo de toda la vida de los individuos y de las poblaciones” (Díaz, 2018, p. 18), y las redes sociales son un ejemplo claro de cómo se ejerce este control en la era digital.

La teoría del biopoder es particularmente útil para analizar los conflictos sociales contra el Ejército porque permite explorar las formas en que los grupos opositores intentan reconfigurar las relaciones de poder. El Ejército, como institución que encarna el poder estatal, busca mantener su autoridad a través de diversas tácticas de biopoder, pero se enfrenta a la resistencia de grupos que utilizan las redes sociales para socavar su legitimidad y movilizar a la población contra el control militar.

El biopoder también explica cómo el Estado intenta gestionar la vida social a través de políticas de seguridad y orden público, pero estas políticas generan resistencia cuando se perciben como opresivas o injustas. Los grupos violentistas, al desafiar estas políticas, obligan al Ejército a adaptarse y a reconsiderar sus estrategias de control, lo que refleja la dinámica constante de poder y resistencia que Foucault describe.

2.2.7 Teoría de la movilización de recursos

Charles Tilly, en su obra publicada en 2007, desarrolla la teoría de la movilización de recursos como un marco teórico clave para entender cómo los movimientos sociales organizan y utilizan recursos para alcanzar sus objetivos, especialmente en contextos de conflicto y resistencia. Esta teoría es fundamental para analizar cómo los grupos sociales, incluidos los grupos violentistas, logran desafiar estructuras de poder establecidas, como el Ejército, mediante la organización estratégica y el uso efectivo de los recursos disponibles.

En esta teoría, la movilización de recursos se refiere al proceso mediante el cual un grupo social pasa de ser un conjunto pasivo de individuos a convertirse en un participante activo en la vida pública. Según Tilly (2007), este proceso implica la acumulación y gestión de recursos que son esenciales para la acción colectiva. Estos recursos pueden ser de naturaleza material, como dinero y bienes, pero también incluyen recursos simbólicos y culturales, como las narrativas y las ideologías que los movimientos utilizan para ganar apoyo y legitimidad.

Tilly argumenta que "la capacidad de un grupo para movilizar recursos determina en gran medida su capacidad para influir en la política y las decisiones del gobierno" (Tilly, 2007, p. 35). Este enfoque destaca la importancia de la organización y la estrategia en el éxito de los movimientos sociales. La teoría sugiere que, sin la capacidad de movilizar recursos de manera efectiva, los movimientos sociales carecen de la fuerza necesaria para desafiar a los poderes establecidos, lo que es particularmente relevante en el contexto de los conflictos sociales contra el Ejército.

Una de las ideas centrales en la teoría de la movilización de recursos es la importancia de la organización y el liderazgo. Tilly (2007) destaca que "los movimientos sociales exitosos son aquellos que logran construir una estructura organizativa sólida que permita la movilización continua de recursos" (p. 44). Este liderazgo no solo coordina las actividades del movimiento, sino que también es crucial para la creación de alianzas estratégicas y la gestión de recursos.

En el contexto de la investigación, los grupos violentistas que operan en las redes sociales digitales deben tener una estructura organizativa que les permita coordinar sus acciones y maximizar el impacto de sus recursos. Las redes sociales facilitan esta organización al proporcionar plataformas donde los líderes pueden comunicarse con sus seguidores, difundir información y coordinar acciones colectivas. La teoría de Tilly sugiere que "la capacidad de un movimiento para adaptarse a las oportunidades y amenazas del entorno político es un factor clave en su éxito" (Tilly, 2007, p. 46).

Las redes sociales digitales han transformado la manera en que los movimientos sociales movilizan recursos. Según Tilly (2007), "las nuevas tecnologías de comunicación ofrecen a los movimientos sociales herramientas poderosas para la movilización, pero también presentan nuevos desafíos en términos de vigilancia y represión" (p. 51). En el caso de los grupos violentistas, las redes sociales no solo permiten la rápida difusión de información, sino que también actúan como plataformas para la recaudación de fondos, la organización de eventos y la movilización de apoyo internacional.

El uso de redes sociales como herramienta de movilización de recursos es particularmente relevante en contextos donde el acceso a recursos materiales es limitado o donde los movimientos operan en condiciones de clandestinidad. Tilly observa que "en contextos de alta represión, los movimientos sociales deben ser capaces de movilizar recursos de manera discreta y adaptarse rápidamente a las circunstancias cambiantes" (Tilly, 2007, p. 53). Esto es evidente en cómo los grupos violentistas utilizan las redes sociales para organizar protestas, coordinar acciones y mantener la moral de sus seguidores, incluso bajo la presión del Estado.

La teoría de la movilización de recursos también es crucial para entender las estrategias de conflicto y resistencia contra el Ejército. Tilly (2007) señala que "los movimientos sociales a menudo deben enfrentar a oponentes poderosos con recursos significativamente mayores, como el Estado y sus fuerzas armadas" (p. 60). En este contexto, los grupos violentistas deben ser capaces de utilizar sus recursos de manera estratégica para compensar las asimetrías de poder. Esto incluye la formación de alianzas con otros grupos, la utilización de tácticas de guerrilla urbana y la explotación de debilidades en la estrategia del oponente.

En el caso de los conflictos sociales contra el Ejército, los grupos violentistas pueden utilizar las redes sociales para generar apoyo popular y deslegitimar las acciones del Ejército. Tilly argumenta que "los movimientos sociales pueden debilitar a sus oponentes si logran movilizar apoyo popular y presentar sus demandas como legítimas" (Tilly, 2007, p. 63). Las redes sociales son una herramienta clave en este proceso, ya que permiten a los grupos violentistas difundir su narrativa y ganar simpatía entre la población.

La teoría de Tilly también destaca cómo la movilización de recursos puede conducir a cambios en la dinámica del poder. Él sugiere que "los movimientos sociales pueden alterar la estructura de poder existente si logran movilizar suficientes recursos y generar presión sobre las autoridades" (Tilly, 2007, p. 70). En el contexto de tu investigación, esto implica que los grupos violentistas, al utilizar las redes sociales para movilizar recursos y apoyo, pueden desafiar la autoridad del Ejército y generar cambios en la percepción pública y en la dinámica del conflicto.

Esta capacidad de movilización es lo que permite a los movimientos sociales, incluso a los más pequeños o menos equipados, ejercer una influencia significativa sobre las estructuras de poder establecidas. Tilly concluye que "la efectividad de un movimiento social depende no solo de los recursos que posee, sino de su capacidad para utilizarlos estratégicamente en el momento adecuado" (Tilly, 2007, p. 75).

La teoría de la movilización de recursos de Charles Tilly proporciona un marco teórico robusto para analizar cómo los grupos violentistas utilizan las redes sociales digitales para organizarse, movilizar recursos y desafiar al Ejército en conflictos sociales. Esta teoría permite explorar en profundidad las estrategias de movilización y resistencia, las dinámicas de poder y cómo estas se desarrollan en el entorno digital.

Al aplicar esta teoría a tu investigación, puedes analizar cómo los grupos violentistas construyen y gestionan sus redes de apoyo, cómo movilizan recursos materiales y simbólicos, y cómo estas dinámicas afectan la relación de poder entre los movimientos sociales y el Ejército. Además, la teoría de Tilly ofrece una perspectiva sobre cómo los movimientos sociales pueden ser efectivos en contextos de represión y cómo las redes sociales digitales han transformado las estrategias de movilización en el siglo XXI.

La hipótesis que emerge de esta teoría es que los grupos violentistas que operan en los conflictos sociales contra el Ejército en Ayacucho, durante 2022-2023, logran coordinar y sostener sus acciones a través de la eficaz utilización de redes sociales digitales. Esta capacidad para movilizar recursos materiales, simbólicos y organizativos en línea facilita la creación de campañas de desprestigio y la articulación de movimientos que desafían la autoridad estatal.

Se eligió la Teoría de la Movilización de Recursos porque proporciona un marco robusto para entender cómo los movimientos sociales, incluidos aquellos con fines violentistas, se organizan y actúan en contextos de conflicto. La teoría enfatiza la importancia de los recursos materiales, humanos, y simbólicos que estos grupos pueden acceder y utilizar para lograr sus objetivos.

Esta teoría se conecta directamente con las dos categorías clave de la investigación: usos de las redes sociales digitales: Las redes sociales se convierten en una plataforma crucial para la movilización de recursos. A través de ellas, los grupos violentistas pueden reclutar miembros, difundir propaganda, y coordinar acciones de manera eficiente y a bajo costo, maximizando sus capacidades organizativas y conflictos sociales contra el Ejército: La teoría permite analizar cómo estos grupos canalizan recursos y apoyo para desafiar la autoridad del Ejército, utilizando las redes sociales para amplificar su mensaje y coordinar esfuerzos de manera que sería difícil en un entorno sin acceso a estas tecnologías. Esto se alinea con la idea de que la movilización efectiva de recursos es central para la sostenibilidad

y éxito de cualquier movimiento social, especialmente en escenarios de alta conflictividad como los observados en Ayacucho.

Finalmente, el marco teórico de esta investigación integra una variedad de perspectivas que se complementan para explicar el fenómeno del uso de redes sociales por grupos violentistas en Ayacucho. La teoría de la sociedad red describe cómo las tecnologías digitales configuran la interacción social y la movilización colectiva. Desde esta perspectiva, las redes sociales son plataformas centrales para la organización de conflictos sociales. La teoría del capital social en línea explica cómo estas plataformas facilitan la creación de comunidades digitales que cohesionan y movilizan actores. Por otro lado, la teoría de la movilización de recursos profundiza en cómo los grupos violentistas utilizan estas plataformas para maximizar sus recursos simbólicos y logísticos, mientras que la teoría del biopoder analiza las estrategias estatales y sociales de control y resistencia en este contexto. Además, la teoría de la modernidad líquida destaca la fluidez y adaptabilidad de los movimientos sociales digitales, en contraste con la rigidez institucional. Complementariamente, la teoría de la cultura tecnológica y la revolución social de la comunicación permiten comprender cómo las redes sociales reflejan y transforman valores culturales y políticos en escenarios de alta conflictividad

2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas.

2.3.1 Categoría 1: Uso de las Redes Sociales Digitales

El uso de las redes sociales digitales se refiere a cómo las plataformas en línea como Facebook, Twitter, Instagram y otras permiten a los individuos y grupos comunicar, coordinar, movilizar y difundir información de manera rápida y efectiva. Estas plataformas juegan un papel crucial en la visibilidad de los conflictos sociales y en la formación de la opinión pública. Esta definición se enmarca principalmente en la Teoría de la Sociedad Red de Manuel Castells y en conceptos relacionados con la Teoría del Capital Social en Línea de Ellison et al.

2.3.1.1 Subcategorías

a. Difusión de Información

Se refiere a cómo las redes sociales permiten la rápida propagación de noticias y contenido relacionado con conflictos sociales, visibilizando desigualdades y abusos. La teoría de la sociedad red de Manuel Castells establece que “las tecnologías de la información [...] transforman profundamente las estructuras sociales al permitir la rápida generación acumulación e intercambio de información en una escala sin precedentes” (Castells, 1997, p. 60). Esta capacidad de difusión es esencial en el contexto de los conflictos sociales, ya que permite la diseminación rápida de narrativas que pueden influir en la opinión pública.

b. Movilización y Coordinación

Es el rol de las plataformas en la organización y coordinación de protestas y movimientos sociales, facilitando la acción colectiva. Según Tilly (2007), “la capacidad de un grupo para movilizar recursos determina en gran medida su capacidad para influir en la política y las decisiones del gobierno” (Tilly, 2007, p. 35). Las redes sociales digitales facilitan esta movilización y coordinación, permitiendo a los movimientos sociales organizar recursos humanos y materiales de manera eficiente.

c. Formación de Opinión Pública

Es la forma cómo las redes sociales influyen en la percepción pública y la formación de opiniones sobre el ejército y otros actores. Majó (2012) afirma que “Internet no solo constituye un medio de comunicación, sino también un espacio de comunicación que está redefiniendo los hábitos de consumo mediático y los patrones de interacción social” (Majó, 2012, p. 75). Esta transformación en la comunicación es clave para entender cómo se forma la opinión pública en el contexto de los conflictos sociales.

d. Capital Social en Línea

Se refiere a cómo las redes sociales fortalecen las conexiones sociales y proporcionan recursos valiosos que facilitan la participación en movimientos sociales. Ellison et al. (2007) destacan que “las conexiones sociales formadas en entornos virtuales pueden generar capital social valioso impactando positivamente en el bienestar individual y social” (Ellison et al., 2007, p. 203). Este capital social en línea es crucial en la movilización y el apoyo en conflictos sociales.

e. Estrategias de Comunicación

Son las Tácticas utilizadas para difundir mensajes y coordinar acciones a través de las redes sociales. Castells (1997) sostiene que “la capacidad de penetración de los efectos de las nuevas tecnologías [...] moldea todos los procesos de nuestra existencia individual y colectiva” (Castells, 1997, p. 88). Las estrategias de comunicación en redes sociales son fundamentales para influir en la percepción pública y la legitimidad del Ejército en conflictos sociales.

2.3.2 Categoría 2: Conflictos sociales contra el Ejército

Los conflictos sociales contra el Ejército se refieren a las tensiones, enfrentamientos y luchas entre la población civil y las fuerzas armadas, generados por desigualdades económicas, abusos de poder, violaciones de derechos humanos y otros factores sociales y políticos. Estos conflictos son a menudo amplificadas y visibilizados a través de las redes sociales, que facilitan la difusión de información, la coordinación de protestas y la formación de la opinión pública.

Bauman señala que "las formas tradicionales de autoridad como el Estado o el Ejército han perdido su capacidad de imponer orden en una sociedad cada vez más fragmentada y volátil" (Bauman, 2000, p. 87). Esta afirmación resalta cómo la modernidad líquida desestabiliza las instituciones tradicionales, fomentando un entorno donde los conflictos sociales pueden emerger y expandirse rápidamente a través de plataformas digitales.

2.3.2.1 Subcategorías

a. Causas de los Conflictos:

Desigualdades económicas, abusos de poder, y otros factores que generan tensiones entre el Ejército y la población. La teoría del biopoder de Foucault (1980) subraya que "el biopoder no solo busca optimizar la vida sino también disciplinar los cuerpos y las mentes para que se ajusten a los estándares normativos que benefician a la sociedad en su conjunto" (Díaz, 2018, p. 19). Esta disciplina puede generar tensiones que desembocan en conflictos sociales, exacerbados por la difusión de información en redes sociales.

b. Estrategias de Movilización:

Tácticas utilizadas por los movimientos sociales para desafiar al ejército a través de las redes sociales. Según Tilly (2007), "los movimientos sociales exitosos son aquellos que logran construir una estructura organizativa sólida que permita la movilización continua de recursos" (Tilly, 2007, p. 44). Las redes sociales digitales permiten a los grupos violentistas organizarse y movilizar recursos de manera efectiva.

c. Impacto en la Imagen del Ejército:

Análisis de cómo las redes sociales afectan la percepción pública del Ejército durante los conflictos sociales. Bauman (2000) describe cómo "las formas tradicionales de autoridad como el Estado o el Ejército han perdido su capacidad de imponer orden en una sociedad cada vez más fragmentada y volátil" (Bauman, 2000, p. 87). La difusión de información y las campañas en redes sociales pueden influir negativamente en la percepción pública del Ejército, afectando su legitimidad.

d. Reacción y Respuesta del Ejército

Cómo el Ejército responde a las críticas y movilizaciones en su contra a través de las redes sociales. Castells (1997) afirma que "el desarrollo tecnológico transforma las sociedades; toda vez que [...] la relación histórica parece indicar que cuanto más estrecha sea la relación entre los emplazamientos de la innovación, la producción y el uso de las nuevas tecnologías, más rápida será la transformación de las sociedades" (Castells, 1997, p. 64). El Ejército, como institución, debe adaptarse rápidamente a las nuevas dinámicas impuestas por la tecnología digital.

e. Percepción Pública y Legitimidad

Cómo la percepción pública de las acciones del Ejército se ve influenciada por las narrativas y discursos en las redes sociales. Según Foucault (1980), "el biopoder [...] implica una serie de intervenciones y controles que se ejercen a lo largo de toda la vida de los individuos y de las poblaciones" (Díaz, 2018, p. 18). En el contexto digital, estas intervenciones pueden ser desafiadas por los grupos violentistas, afectando la percepción pública y la legitimidad del Ejército.

2.4 Definición de términos

- a. **Redes Sociales Digitales:** Plataformas en línea que permiten a los usuarios crear, compartir y/o intercambiar información y contenido en formato digital. Ejemplos incluyen Facebook, Twitter, Instagram, y YouTube. Estas plataformas facilitan la comunicación y la organización de acciones colectivas. Kaplan y Haenlein (2010) describen las redes sociales como "herramientas esenciales para la difusión de información y la movilización social" (p. 61).
- b. **Grupos Violentistas:** es el conjunto de individuos o colectivos que emplean la violencia como medio para alcanzar sus objetivos. En el contexto de esta investigación, estos grupos se infiltran en marchas y protestas para manipular la percepción pública y generar caos, utilizando redes sociales para coordinar sus acciones y diseminar propaganda.
- c. **Manipulación de Información:** se denomina así a las prácticas que incluyen la creación y difusión de noticias falsas (fake news), desinformación y otros contenidos engañosos con el fin de influir en la opinión pública y distorsionar la realidad. Allcott y Gentzkow (2017) señalan que "la desinformación en redes sociales es una herramienta poderosa para influir en la opinión pública y puede tener efectos profundos en la percepción social" (p. 212)
- d. **Narrativas y Mensajes:** son los tipos de discursos y contenidos compartidos en redes sociales que buscan provocar respuestas emocionales fuertes y manipular la percepción pública. Berger y Milkman (2012) explican que "las narrativas dominantes en las redes sociales son frecuentemente construidas para provocar respuestas emocionales fuertes, lo que facilita su difusión" (p. 192).
- e. **Interacciones en Redes Sociales:** son el conjunto de actividades como comentarios, reacciones y compartidos en plataformas de redes sociales, que juegan un papel crucial en la viralización de contenido. Estas interacciones amplifican el alcance y la credibilidad de los mensajes difundidos. Kietzmann et al. (2011) afirman que "las interacciones en las redes sociales, tales como los 'me gusta', comentarios y compartidos, son fundamentales para la difusión viral de contenido" (p. 243)

- f. **Percepción Pública:** Es la opinión generalizada que tiene la población sobre una institución, en este caso, el Ejército. Las campañas de desprestigio en redes sociales pueden cambiar significativamente esta percepción. Tufekci (2013) sostiene que "las campañas de desprestigio en redes sociales pueden cambiar significativamente la percepción pública de instituciones como el Ejército" (p. 850).
- g. **Líderes de Opinión e Influencers:** son el conjunto de Individuos con gran influencia en las redes sociales que pueden moldear la opinión pública y movilizar a la sociedad. Enjolras et al. (2013) indican que "los influencers y líderes de opinión en redes sociales tienen un impacto considerable en la formación de la opinión pública y la movilización social" (p. 172).
- h. **Respuestas Institucionales:** son estrategias y acciones emprendidas por el Ejército y otras instituciones gubernamentales para contrarrestar las campañas de desprestigio en redes sociales. Veil et al. (2011) señalan que "las instituciones deben desarrollar estrategias de contrainformación efectivas para mitigar el impacto de las campañas de desprestigio" (p. 110).
- i. **Coordinación Online y Offline:** es la Integración de actividades en línea (online) y fuera de línea (offline) para organizar y ejecutar acciones colectivas, como protestas y movilizaciones. Castells (2012) afirma que "la coordinación de acciones online y offline es esencial para la eficacia de los movimientos sociales modernos" (p. 221).

Capítulo III: Método

3.1 Enfoque de investigación

La investigación adopta un enfoque cualitativo, orientado a explorar y comprender en profundidad el uso de redes sociales digitales por parte de grupos violentistas infiltrados en los conflictos sociales en Ayacucho durante diciembre de 2022 y 2023. Este enfoque cualitativo permite obtener una comprensión detallada y rica de las experiencias y perspectivas de los participantes, así como identificar patrones y temas emergentes.

La elección del enfoque cualitativo responde a la necesidad de comprender en profundidad el fenómeno del uso de redes sociales digitales por grupos violentistas en Ayacucho. Este enfoque permite analizar los aspectos subjetivos, contextuales y narrativos que influyen en la percepción pública y en las dinámicas sociales durante los conflictos. A diferencia del enfoque cuantitativo, que se limita a medir tendencias o frecuencias, el cualitativo explora los significados subyacentes, las relaciones complejas entre los actores y las estrategias de manipulación digital utilizadas por los grupos violentistas. Por ejemplo, mientras un análisis cuantitativo puede identificar el número de publicaciones difundidas en redes sociales, el cualitativo permite interpretar cómo estas publicaciones construyen narrativas que deslegitiman al Ejército y amplifican tensiones sociales.

Además, este enfoque proporciona herramientas para explorar las dinámicas de comunicación en contextos de alta tensión, como las entrevistas semiestructuradas, el análisis de contenido de publicaciones en redes sociales y la observación indirecta. Estas técnicas permiten capturar matices contextuales y perspectivas únicas, esenciales para abordar un fenómeno tan complejo y multifacético. La elección del enfoque cualitativo no solo responde a las características del problema, sino que también asegura una comprensión integral y contextualizada, ofreciendo hallazgos relevantes tanto para la práctica institucional como para el desarrollo teórico en estudios de comunicación y conflictos sociales.

3.2 Tipo de investigación

La investigación es teórico-empírica, ya que combina el análisis conceptual y teórico sobre el uso de redes sociales digitales con la recolección y análisis de datos empíricos obtenidos de entrevistas, documentos y observaciones indirectas. Este enfoque permite comprender cómo los grupos violentistas emplean estas plataformas en conflictos sociales y su impacto en la imagen del Ejército, integrando perspectivas académicas y datos concretos del caso de estudio en Ayacucho

3.3 Método de investigación

El método de estudio empleado en esta investigación es hermenéutico interpretativo y se basa en el estudio de caso. A través del enfoque hermenéutico interpretativo, se busca comprender y explicar los significados subyacentes en el uso de las redes sociales durante los conflictos sociales en Ayacucho contra el Ejército entre 2022 y 2023. Este método permite una interpretación profunda de los textos y contextos sociales, capturando las dinámicas y percepciones de los actores involucrados. Además, se utiliza el estudio de caso para analizar en detalle un evento específico, proporcionando una comprensión contextualizada y detallada de cómo las redes sociales influyen en los conflictos sociales contra el Ejército en esta región. La combinación de estos métodos permite no solo la recopilación de datos empíricos, sino también su interpretación a la luz de teorías existentes y nuevas perspectivas que puedan surgir del análisis. Así, se obtiene una visión más completa y enriquecida del fenómeno en estudio, contribuyendo a un entendimiento más profundo y a la formulación de estrategias y regulaciones más efectivas.

3.4 Escenario de estudio

El escenario de estudio de esta investigación se centra en la región de Ayacucho, Perú, específicamente en los contextos geográficos, sociales, y políticos en los que se han desarrollado conflictos sociales recientes, entre 2022 y 2023, en relación con la imagen y legitimidad del Ejército. Ayacucho, una región con una historia marcada por conflictos armados y sociales, ha experimentado en los últimos años un auge en el uso de las redes sociales como medio de comunicación, organización y movilización social. Este entorno digital, accesible y ampliamente utilizado, se ha convertido en un canal esencial para la difusión de mensajes que impactan la percepción pública del Ejército y su rol en la región.

Desde un punto de vista geográfico, Ayacucho es una región andina con diversas comunidades que mantienen arraigadas tradiciones culturales, las cuales influyen en sus dinámicas sociales. Sin embargo, en los últimos años, la expansión del acceso a internet y la penetración de dispositivos móviles han propiciado que las redes sociales se conviertan en una herramienta de comunicación masiva. Esto ha facilitado la conexión entre los habitantes locales y ha permitido que actores externos, tanto nacionales como internacionales, intervengan en las discusiones y percepciones que afectan al Ejército.

A nivel situacional, el estudio se desarrolla en un contexto de tensiones sociales en las que las redes sociales juegan un papel fundamental en la articulación de demandas, organización de protestas y difusión de mensajes críticos hacia las instituciones militares. Estas plataformas permiten una difusión rápida y amplia de información, incluyendo contenidos que pueden ser tendenciosos o manipulados, lo que ha tenido un impacto significativo en la percepción pública del Ejército. Las redes sociales en Ayacucho,

especialmente Facebook, WhatsApp y Tik Tok, se han convertido en un espacio donde la sociedad civil expresa sus inquietudes, compartiendo tanto hechos como opiniones que afectan la imagen del Ejército.

Finalmente, en el ámbito político, Ayacucho presenta una compleja relación entre el Estado y las comunidades locales, caracterizada por un historial de desconfianza que es explotado a través de narrativas en redes sociales. Este escenario ha permitido que, mediante estrategias de movilización digital, los grupos sociales articulen sus demandas y generen presión hacia las instituciones, destacando la importancia de comprender cómo estas dinámicas digitales afectan la percepción y legitimidad del Ejército en esta región del Perú. Este contexto geográfico y situacional proporciona un marco integral para analizar el papel de las redes sociales en el desarrollo y escalada de conflictos sociales en Ayacucho, y permite entender cómo el entorno digital influye en la construcción de narrativas y en la respuesta institucional del Ejército.

3.5 Objeto de estudio

El objeto de estudio de esta investigación es analizar cómo los grupos violentistas infiltrados en los conflictos sociales en Ayacucho durante diciembre de 2022 y 2023 utilizan las redes sociales digitales para influir en la percepción pública del Ejército y afectar su imagen en el cumplimiento de sus funciones. Se trata de una realidad concreta y específica; por lo que la investigación se centrará en aspectos específicos como el uso estratégico de plataformas digitales, las narrativas y mensajes predominantes, la formación de identidades grupales y la respuesta de las autoridades, con el fin de proporcionar un análisis integral y detallado de estos fenómenos. Este estudio también busca identificar oportunidades para optimizar los procesos de respuesta institucional y mejorar la gestión de la comunicación y la percepción pública del Ejército en contextos de conflicto.

3.6 Muestra de estudio

La muestra de estudio para esta investigación estuvo compuesta por tres tipos principales de elementos: muestras para análisis de contenido, entrevistas semiestructuradas y análisis documental. Cada tipo de muestra fué seleccionada cuidadosamente para proporcionar un análisis detallado y comprehensivo del impacto de las redes sociales en los conflictos sociales contra el Ejército en Ayacucho durante 2022-2023.

3.6.1 Muestra para Análisis de Contenido

- a. **Tipo de Muestra:** Publicaciones, comentarios y videos en plataformas de redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram y TikTok, y artículos periodísticos de medios locales y nacionales.

b. Cantidad:

- 1) Redes sociales: 05 publicaciones y comentarios relevantes.
- 2) Artículos periodísticos: 05 artículos de medios locales y nacionales.

c. Criterios de Inclusión:

- 1) Publicaciones, comentarios y videos en redes sociales que hayan alcanzado al menos 100 compartidos, 500 me gusta o reacciones, 50 comentarios, o 1,000 visualizaciones, y que hayan generado un mínimo de 50 interacciones. Estas métricas aseguran que el contenido seleccionado haya tenido un impacto significativo en el entorno digital.
- 2) Publicaciones y comentarios que mencionen directa o indirectamente al Ejército y los conflictos en Ayacucho.
- 3) Videos que aborden los eventos de conflicto social relacionados con el Ejército.
- 4) Artículos periodísticos que cubran los eventos de conflicto en Ayacucho durante 2022-2023.

Esta muestra permitió un análisis detallado del discurso y la percepción pública sobre el Ejército y los conflictos sociales en Ayacucho, proporcionando una comprensión de cómo se construyen y difunden las narrativas a través de las redes sociales y los medios de comunicación.

3.6.2 Entrevistas Semiestructuradas

- a. Tipo de Muestra: Entrevistas con expertos en comunicación, miembros del Ejército y otros actores clave.
- b. Cantidad: 10 entrevistas semiestructuradas.
- c. Criterios de Inclusión:
 - 1) Expertos y profesionales con experiencia y conocimiento en comunicación, sociología, y conflictos sociales miembros de las FFAA y/o PNP.
 - 2) Miembros del Ejército involucrados directa o indirectamente en la gestión de los conflictos en Ayacucho.

Las entrevistas proporcionaron información cualitativa y perspectivas profundas de expertos y actores clave, permitiendo una comprensión más rica y matizada de los factores que influyen en los conflictos sociales y la imagen del Ejército.

3.6.3 Análisis Documental

- a. Tipo de Muestra: Documentos oficiales emitidos por entidades gubernamentales y militares, estudios previos y literatura académica relevante.
- b. Cantidad:
 - 1) 2 documentos oficiales.
 - 2) 8 estudios previos y artículos académicos.
- c. Criterios de Inclusión:
 - 1) Documentos oficiales relacionados con la gestión y respuesta a los conflictos en Ayacucho.
 - 2) Literatura académica que aborde temas de redes sociales, conflictos sociales, y percepción del Ejército.

El análisis documental proporcionó un marco teórico y contextual robusto, complementando los hallazgos del análisis de contenido y las entrevistas, y asegurando una comprensión integral del fenómeno estudiado.

3.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Dado que no residí en la ciudad de Ayacucho y mi rol como militar pudo influir en la recopilación de datos de campo, seleccioné técnicas e instrumentos que permitieron un análisis a distancia y minimizan los sesgos potenciales. Se utilizó el análisis de contenido digital mediante software especializado para examinar publicaciones en redes sociales y detectar tendencias y patrones. Además, se llevó a cabo una revisión documental exhaustiva de artículos periodísticos, documentos oficiales y literatura académica accesibles en línea. Complementariamente, se realizaron entrevistas semiestructuradas con expertos en comunicación, operaciones de información e inteligencia miembros de las FFAA. Estas técnicas e instrumentos aseguraron una recolección de datos eficaz y ética, respetando mis limitaciones geográficas y proporcionando información válida y confiable para el estudio.

Para garantizar la validez de los datos recolectados, los instrumentos fueron sometidos a un proceso de validación que incluyó la revisión por parte de expertos en comunicación estratégica y oficiales militares familiarizados con los conflictos en Ayacucho. Este proceso permitió ajustar las preguntas y categorías de análisis para garantizar su relevancia y adecuación al fenómeno estudiado.

En el análisis documental, se definieron criterios de inclusión que priorizaron reportes oficiales, documentos institucionales y publicaciones relevantes que abordaran el uso de redes sociales en conflictos sociales. Además, se realizó un análisis exhaustivo de publicaciones en plataformas como **Facebook, WhatsApp y TikTok**, seleccionando aquellas que tenían un alto impacto o que eran compartidas masivamente durante los conflictos en Ayacucho. TikTok, en particular, fue analizado debido a su capacidad de viralizar contenido

en formatos audiovisuales breves, lo que lo convierte en una herramienta poderosa para amplificar narrativas y mensajes de desinformación.

En cuanto a las entrevistas, se dirigieron principalmente a personal militar con conocimiento directo de las operaciones y estrategias implementadas durante los eventos analizados. Esto permitió obtener perspectivas internas sobre el impacto de las campañas de desinformación y las respuestas institucionales.

Finalmente, la triangulación de datos fue empleada como una técnica clave para garantizar la coherencia entre la información recolectada de diferentes fuentes. Este enfoque reforzó la validez de los hallazgos, asegurando que reflejen una comprensión integral y contextualizada del fenómeno en estudio.

3.7.1 Selección de fuentes primarias

En esta investigación, las fuentes primarias fueron seleccionadas siguiendo un proceso riguroso para garantizar su relevancia y representatividad. Estas fuentes incluyen entrevistas, documentos oficiales, publicaciones en redes sociales y observaciones directas relacionadas con los conflictos sociales en Ayacucho durante el periodo diciembre 2022 - febrero 2023.

a. Definición de fuentes primarias

Se definieron como fuentes primarias aquellas que proporcionan información directa y no mediada sobre el fenómeno estudiado. Esto incluye:

- 1) Entrevistas: Testimonios de actores clave, como personal militar especialista en operaciones de información, inteligencia y operaciones psicológicas.
- 2) Documentos oficiales: Informes y registros de organismos estatales y militares.
- 3) Publicaciones en redes sociales: Contenidos compartidos en plataformas como Facebook, WhatsApp y Twitter, relacionados con los eventos analizados.
- 4) Observaciones directas: Registros de actividades y dinámicas sociales capturados en el campo.

b. Criterios de inclusión

Para seleccionar las fuentes primarias, se establecieron los siguientes criterios:

- 1) Relevancia temática: La información debía estar directamente relacionada con los conflictos sociales en Ayacucho y el uso de redes sociales digitales por grupos violentistas.
- 2) Temporalidad: Las fuentes debían corresponder al periodo delimitado en la investigación (diciembre 2022 a febrero 2023).
- 3) Autenticidad: Las fuentes debían ser verificables y provenir de actores o entidades confiables.

- 4) Diversidad: Se incluyeron fuentes que representaran perspectivas variadas, como instituciones militares, civiles y activistas.

c. Criterios de exclusión

Se excluyeron aquellas fuentes que:

- 1) No cumplían con los requisitos de autenticidad o verificabilidad.
- 2) Estaban desactualizadas o no correspondían al periodo de análisis.
- 3) Carecían de relevancia directa con las categorías de análisis o los objetivos de la investigación.
- 4) Presentaban duplicidad de información ya obtenida de otras fuentes.

d. Proceso de validación de fuentes

Para garantizar la calidad de las fuentes seleccionadas, se implementaron los siguientes pasos:

- 1) Revisión preliminar: Identificación inicial de documentos y publicaciones mediante búsquedas específicas en bases de datos oficiales y redes sociales.
- 2) Verificación cruzada: Contraste de la información obtenida en entrevistas y documentos con publicaciones en redes sociales.
- 3) Validación por expertos: Consulta con especialistas en comunicación estratégica y conflictos sociales para confirmar la relevancia de las fuentes.

e. Resultados del proceso de selección

- 1) Se incluyeron un total de 10 entrevistas, 10 documentos oficiales y 10 publicaciones relevantes de redes sociales.
- 2) Las fuentes primarias seleccionadas representan una muestra equilibrada y suficiente para abordar los objetivos de la investigación.

f). Implicaciones para la investigación

Este enfoque riguroso permitió obtener información confiable y diversa, lo que fortaleció el análisis de las dinámicas de manipulación en redes sociales y las respuestas del Ejército frente a las campañas de desprestigio.

3.8 Rigor científico

Para asegurar el rigor científico en esta investigación, se siguieron metodologías establecidas que garantizan la legitimidad y representatividad de los hallazgos obtenidos. El proceso de análisis se organizó en tres etapas fundamentales: reducción de datos, transformación de datos, y obtención de hallazgos y verificación de conclusiones. Primero la Reducción de Datos: en esta etapa inicial, se recopiló y seleccionó la información relevante de las diversas fuentes de datos, incluyendo publicaciones en redes sociales, artículos periodísticos, documentos oficiales y entrevistas semiestructuradas. La información redundante o no pertinente se eliminó para enfocar el análisis en los datos más significativos.

Después se realizó la Transformación de Datos: Una vez reducidos, los datos fueron organizados y codificados utilizando un sistema de categorización que permitió identificar patrones y temas recurrentes. Este proceso de codificación axial involucró la agrupación de códigos en categorías y subcategorías significativas para facilitar el análisis y finalmente la obtención de hallazgos y verificación de conclusiones: En esta etapa final, se analizaron las co-ocurrencias entre los grupos de códigos para identificar tendencias y corroborar las hipótesis planteadas. Este análisis de co-ocurrencias ayudó a verificar la consistencia y coherencia de los hallazgos, asegurando que las conclusiones derivadas fueran sólidas y respaldadas por los datos.

Y para complementar el análisis de datos y fortalecer la validez de los hallazgos, se incorporaron juicios de expertos en comunicación y sociología. Estos expertos revisaron las categorías y subcategorías emergentes, así como las interpretaciones de los datos, proporcionando retroalimentación crítica y sugerencias para mejorar la precisión y relevancia de los hallazgos.

3.9 Técnica de procesamiento y análisis de datos

La técnica de procesamiento de datos utilizada en esta investigación fue la codificación cualitativa mediante el software Atlas.ti y empleo del Excel para asegurar un análisis riguroso y sistemático de los datos cualitativos recopilados. Este proceso incluyó la conversión de datos a formatos compatibles, su importación y organización dentro del software, seguida de la codificación abierta y axial para descomponer y estructurar los datos en categorías y subcategorías significativas. El proceso de análisis se organizó en varias etapas clave: primero, se importó los datos recopilados (publicaciones en redes sociales, artículos periodísticos, documentos oficiales y transcripciones de entrevistas) a Atlas.ti. A continuación, se procedió con la codificación abierta, descomponiendo los datos en segmentos más pequeños y etiquetándolos con códigos que representan conceptos o ideas significativas. Seguidamente, se realizó la codificación axial, donde se agruparán los códigos en categorías y subcategorías para establecer relaciones coherentes y significativas.

El análisis de co-ocurrencias identificó patrones entre los códigos mediante Atlas.ti, que generó informes, visualizaciones y, junto con Excel, organizó la información. Expertos en comunicación, sociología y conflictos sociales validaron las categorías emergentes y datos interpretados, brindando retroalimentación crítica. Atlas.ti sintetizó los datos codificados y generó conclusiones fundamentadas con gráficos que aseguraron la legitimidad de los hallazgos.

Capítulo IV: Análisis y Síntesis

4.1 Recolección de datos

El proceso de recolección de datos en esta investigación se basó en tres instrumentos: entrevistas semiestructuradas, análisis documental y observación directa. Cada una de estas técnicas permitió obtener información cualitativa y enriquecedora para comprender cómo el uso de las redes sociales digitales impacta en los conflictos sociales y en la imagen del Ejército en Ayacucho.

4.1.1 Guía de entrevista semiestructurada

La Guía de Entrevistas Semiestructuradas, compuesta inicialmente por 21 preguntas, fue ajustada después de la primera entrevista, momento en el que se identificó la necesidad de agregar 2 preguntas adicionales para profundizar aspectos clave de la investigación. En su versión final, la guía constó de 23 preguntas y se aplicó a 10 informantes. Durante la realización de las entrevistas, se brindaron facilidades logísticas a los participantes, incluyendo horarios flexibles y entornos adecuados para que pudieran expresarse con comodidad. Además, se garantizó en todo momento el principio de confidencialidad, preservando la identidad de los informantes y protegiendo la información recolectada mediante códigos de identificación. Las entrevistas permitieron obtener datos significativos sobre el uso de redes sociales digitales y su impacto en los conflictos sociales contra el Ejército.

Esta recolección de datos facilitó el trabajo en Atlas.ti, ya que cada transcripción se cargó como archivo primario y se organizó en categorías clave, como Uso de Redes Sociales Digitales y Conflictos Sociales contra el Ejército. Los fragmentos más relevantes fueron codificados y comparados con los hallazgos del análisis documental y las fichas de observación directa, permitiendo agrupar respuestas por subcategorías y generar informes automáticos. La integración de los datos en Atlas.ti posibilitó una triangulación precisa, identificando patrones y relaciones entre los distintos instrumentos, enriqueciendo así el análisis de las conexiones entre la desinformación en redes sociales y su impacto en la percepción pública del Ejército, consolidando los hallazgos de manera coherente y exhaustiva.

Tabla 1.

Lista de informantes especificando su rol, cargo e institución

N°	Informante	Fecha Entrevista	Rol, cargo, institución
1	Entrevistado 1	ago. 24	Jefe de Informaciones de la 2da Brig Inf
2	Entrevistado 2	ago. 24	Jefe de Inteligencia de la 2da Brig Inf
3	Entrevistado 3	set. 24	Auxiliar de Inteligencia de la 2da Brig Inf
4	Entrevistado 4	ago. 24	EM de la 2da Brig Inf
5	Entrevistado 5	ago. 24	EM de la 2da Brig Inf
6	Entrevistado 6	ago. 24	Docente de la Escuela de OPSIC del Ejército
7	Entrevistado 7	ago. 24	Jefe de informaciones del VRAEM
8	Entrevistado 8	set. 24	Jefe de Comunicaciones del VRAEM
9	Entrevistado 9	set. 24	Sub jefe de Inteligencia del VRAEM
10	Entrevistado 10	oct. 24	Sub jefe de Imagen Institucional del CCFFAA.

Fuente: Entrevistas realizadas.

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

4.1.2 Ficha de Análisis Documental

El análisis documental se basó en 10 documentos clave que ofrecieron una perspectiva más amplia sobre la utilización de redes sociales y sus efectos en los conflictos sociales. A través de la lectura crítica, se identificaron patrones de uso de redes para desinformación, movilización social y campañas de desprestigio. Se priorizaron aquellos documentos que abordaban el impacto de las plataformas digitales en el manejo de crisis y su influencia en la percepción pública del Ejército. Esta recolección de datos facilitó el trabajo en Atlas.ti, permitiendo cargar cada documento como archivo primario y organizarlos por categorías relevantes, como Uso de Redes Sociales Digitales y Conflictos Sociales contra el Ejército. Además, se codificaron los patrones identificados, se compararon los hallazgos con las entrevistas y observaciones, y se agruparon fragmentos significativos de manera eficiente. La herramienta permitió realizar una triangulación de datos, visualizando relaciones mediante diagramas de red y generando informes automáticos.

Así mismo el soporte PDF (Portable Document Format) garantizó que los documentos mantengan su estructura y formato original sin importar el dispositivo desde el que se consulten, preservando la integridad del contenido.

Tabla 2.
Lista de documentos analizados y tipo de soporte

N°	Documento	Soporte
1	La red social Facebook como dispositivo de control	Archivo PDF
2	La Comunicación para Volver a Ganar la Confianza Ciudadana	Archivo PDF
3	Las Redes Sociales: Un Nuevo Campo de Batalla	Archivo PDF
4	Guerra centrada en las redes sociales	Archivo PDF
5	Redes Sociales: Medio Juvenil para la Movilización	Archivo PDF
6	Informe de la Defensoría del Pueblo N° 190: Crisis política y protesta social	Archivo PDF
7	Redes sociales: Desinformación, Adicción y Seguridad	Archivo PDF
8	Redes sociales y guerra híbrida: Un desafío para la defensa	Archivo PDF
9	Libro: Desinformación y Seguridad Nacional	Archivo PDF
10	Informe de Situación DD.HH. Perú	Archivo PDF

Fuente: Revisión Documental.

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

4.1.3 Ficha de Observación Directa

La observación directa se aplicó a 10 fuentes seleccionadas, permitiendo documentar en tiempo real el desarrollo de los conflictos y su representación en medios digitales. Esta técnica capturó las narrativas utilizadas por los actores involucrados y su impacto en la opinión pública. Las observaciones realizadas se registraron en archivos PDF, lo que facilitó su gestión y análisis en Atlas.ti, ya que la herramienta permite la carga directa de archivos PDF como fuentes primarias. De esta manera, se pudieron codificar fragmentos relevantes y vincularlos con otras fuentes de información, optimizando el proceso de análisis comparativo.

La capacidad de realizar búsquedas específicas de palabras clave dentro de los documentos y su integración en redes de códigos en Atlas.ti permitió identificar relaciones clave entre las observaciones, las entrevistas y los documentos analizados. Además, la estructura en PDF garantizó la preservación del formato original de las observaciones y ofreció seguridad y confidencialidad mediante el uso de contraseñas y restricciones de edición. Cada uno de estos enfoques facilitó la triangulación de la información obtenida desde distintas perspectivas, permitiendo un análisis profundo sobre la dinámica de los conflictos sociales y el rol de las redes sociales en este contexto.

Tabla 3.

Lista de fuentes de Observación Directa analizados

N°	Fuente	Breve descripción
1	Blogs y foros en línea	Discusiones sobre la pérdida de legitimidad de las Fuerzas Armadas, con análisis de cómo la represión ha afectado la percepción pública (Ficha 1).
2	Grupos en WhatsApp y Telegram.	Uso de grupos privados para coordinar protestas y movilizaciones en respuesta a la represión militar, documentando la logística de estas acciones (Ficha 2).
3	Vídeos en redes sociales	Testimonios de familiares de víctimas, exigencia de justicia y exposición de los abusos cometidos por los militares en Ayacucho (Ficha 3).
4	Informes audiovisuales en noticieros	Relatos de represión militar en vivo y su impacto en la población civil, especialmente en zonas de conflicto durante las protestas (Ficha 4).
5	Análisis en medios independientes	Publicaciones críticas hacia las Fuerzas Armadas, documentando abusos de poder y violaciones a los derechos humanos durante las protestas (Ficha 5).
6	Redes sociales: Twitter	Uso de hashtags para movilizar apoyo y amplificar críticas al Ejército y al gobierno, promoviendo el rechazo social a las Fuerzas Armadas (Ficha 6).
7	Comentarios en Facebook sobre masacre en Ayacucho	Capturas de pantalla de usuarios que denuncian la violencia militar en Ayacucho, exigen justicia para las víctimas y critican duramente la actuación del Ejército (Ficha 7).
8	Captura de comentarios políticos.	Exigencia de la renuncia de figuras como Dina Boluarte, denunciando represión y señalando colusión entre gobierno y fuerzas de seguridad (Ficha 8).
9	Noticieros y reportajes sobre los eventos de Ayacucho	Cobertura audiovisual donde se narra la represión militar y sus consecuencias. Se documenta el uso de la fuerza letal contra civiles (Ficha 9).
10	Publicaciones en Instagram sobre represión en Ayacucho	Expresiones públicas de indignación hacia los militares y líderes políticos, exigiendo castigo y denunciando corrupción en las fuerzas de seguridad (Ficha 10).

Fuente: Observaciones realizadas en redes sociales digitales.

Elaboración: Daniel Ventura Gómez.

4.2 Organización de los datos

Siguiendo los criterios de reducción y transformación de datos, se procedió a organizar la información recolectada a través de entrevistas semiestructuradas, fichas de análisis documental y fichas de observación directa. Este proceso permitió una estructura clara y precisa, facilitando el análisis posterior mediante la utilización de cuadros de análisis por categorías.

herramientas clave para organizar movimientos sociales y generar movilización ante crisis institucionales.

Asimismo, conceptos como “derechos humanos,” “política,” y “usuarios” subrayan que los documentos no solo se enfocan en el impacto operativo de las redes, sino también en su dimensión social y ética, incluyendo el derecho a la información y las demandas de los actores sociales. La referencia a plataformas específicas como “Facebook” y “Twitter” sugiere que estas redes son particularmente influyentes en el escenario peruano, tanto para promover la participación cívica como para difundir noticias falsas y contenidos manipulados. En resumen, esta nube de palabras revela que los documentos analizados examinan el rol estratégico de las redes sociales en la dinámica política, social y comunicacional, destacando sus efectos tanto positivos como disruptivos en el contexto de protestas y crisis institucionales en el país.



Figura 4.

Nube de palabras de las fichas de Observación Directa

Fuente: Análisis realizado con Atlas.ti

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

La nube de palabras basada en las 10 fichas de observación directa refleja la compleja interacción entre el Ejército, la población de Ayacucho y las redes sociales en el contexto de los conflictos sociales. Palabras clave como "ejército," "militares," "represión," "violencia," y "justicia" destacan, lo que evidencia el enfoque de estas observaciones en el impacto de las acciones militares y la respuesta de las Fuerzas Armadas ante las protestas. La presencia de

"sociales," "información" y "desinformación" subrayan que el eje central del análisis se enfoca en la forma en que las plataformas digitales son empleadas tanto para comunicación y participación social como para manipulación informativa.

Por otro lado, palabras como "derechos," "política," "protestas," "público" y "medios" reflejan la interconexión entre los aspectos sociales, legales y políticos que atraviesan estos conflictos. El término "crisis" indica que los documentos y entrevistas abordaron situaciones críticas, donde las redes sociales amplifican tanto la información veraz como la desinformación. El enfoque en plataformas como Facebook y Twitter sugiere que estas fueron las principales herramientas de interacción social y protesta. Esta nube también muestra la presencia de temas internacionales con términos como "CIDH" y "OEA," sugiriendo la importancia de los derechos humanos y la participación de organismos internacionales en el análisis. En conjunto, esta nube refleja cómo las redes sociales actúan como un escenario de disputa política y acción ciudadana en el contexto de los conflictos observados en el estudio.

4.2.2 Codificación y segmentación

Posteriormente, se procedió a la codificación y segmentación de los datos recopilados a partir de las entrevistas, documentos y observaciones en redes sociales. Este proceso se realizó en varias etapas, comenzando con una lectura exhaustiva del material para identificar patrones y temáticas recurrentes que se alinearan con las categorías predefinidas y los objetivos de la investigación. La codificación inicial incluyó la creación de códigos abiertos, basados en palabras clave y expresiones frecuentemente empleadas por los participantes y presentes en los documentos analizados, tales como "viralización", "coordinación en tiempo real" y "narrativas antagónicas". Estas palabras y frases fueron seleccionadas por su relevancia en los discursos sobre el uso de redes sociales en conflictos sociales y su impacto en la imagen del Ejército.

A continuación, estos códigos se agruparon en subcategorías específicas que reflejan los distintos usos y estrategias de comunicación digital empleadas en los conflictos sociales. Por ejemplo, se observó que la *difusión de información* incluyó técnicas de manipulación como la *propagación de noticias incompletas* y el uso de plataformas visuales, como TikTok, para alcanzar a un público joven. Esta etapa de codificación permitió una organización estructurada de la información, facilitando el análisis posterior al agrupar patrones de comportamiento en redes.

Tabla 4.

Matriz de categorización final de la Categoría 1

Categoría	Subcategoría	Código
Uso de Redes Sociales Digitales	• Difusión de Información	• Viralización de contenido manipulado
		• Fake news y su impacto
		• Medios visuales como tik tok
		• Propagación de noticias incompletas
		• Transmisiones en vivo manipuladas
		• Distribución emocional de contenido
	• Movilización y Coordinación	• Uso de Whats app para organización
		• Telegram como espacio de reclutamiento
		• Coordinaciones en tiempo real
		• Creación de eventos en redes
		• Convocatoria dirigida a jóvenes
		• Coordinación interregional
	• Formación de Opinión Pública	• Construcción de narrativas antagónicas
		• Narrativas de represión militar
		• Manipulación de la percepción pública
		• Segmentación de audiencias por edad
		• Uso de hashtags virales
		• Crítica a las fuerzas del orden
	• Capital Social en Línea	• Redes sociales como espacios de cohesión
• Grupos cerrados de movilización		
• Estrategias de Comunicación	• Operaciones psicológicas en redes	
	• Campañas de desprestigio contra el Ejército	

Fuente: *Análisis de Entrevistas, Documentos y Observaciones en Redes Sociales*

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

La Tabla 4 muestra la matriz final de categorización de la categoría 1, resumiendo subcategorías y códigos del "Uso de Redes Sociales Digitales". En el análisis, la *difusión de información* emerge como un componente clave, caracterizado por la *viralización de contenido manipulado* y la propagación de *fake news* cuyo impacto se percibe en la percepción pública de la legitimidad de las Fuerzas Armadas. Las plataformas visuales y las transmisiones en vivo son utilizadas estratégicamente para manipular la narrativa y aumentar la emocionalidad de los mensajes, generando un impacto inmediato y masivo.

En cuanto a la *movilización y coordinación*, se observa un uso destacado de aplicaciones como WhatsApp y Telegram para la organización en tiempo real y la convocatoria de eventos, especialmente dirigidos a sectores juveniles. La segmentación de audiencias y la coordinación interregional reflejan un alto nivel de organización y la capacidad de convocar a un público específico, lo cual incrementa el alcance de estas actividades en redes.

En la subcategoría de *formación de opinión pública*, la construcción de narrativas antagónicas y la manipulación de la percepción pública desempeñan un rol crucial en el descrédito hacia las fuerzas del orden. Estas narrativas utilizan *hashtags virales* y segmentan las audiencias según su edad para optimizar el impacto de los mensajes negativos sobre el Ejército, promoviendo una visión crítica entre los usuarios más jóvenes.

Finalmente, en la subcategoría de *estrategias de comunicación*, se identificaron campañas de desprestigio dirigidas explícitamente al Ejército, que emplean operaciones psicológicas para socavar su imagen. Estas campañas se realizan en grupos cerrados y redes sociales, aprovechando la cohesión social y la privacidad de estos espacios para fortalecer la percepción negativa y fomentar la crítica hacia las acciones de las Fuerzas Armadas.

Tabla 5.

Matriz de categorización final de la Categoría 2

Categoría	Subcategoría	Código
Conflictos sociales contra el Ejército	• Causas de los Conflictos	• Manipulación por actores externos
		• Desinformación y tergiversación
		• Falta de justicia y rendición de cuentas.
	• Estrategias de Movilización	• Uso de redes sociales para movilización
		• Uso de imágenes y videos impactantes
		• Influencers como movilizadores sociales
		• Uso de las redes sociales para denuncias publicas
	• Impacto en la Imagen del Ejército	• Criticas públicas a la actuación del Ejército
		• Daño a la imagen por desinformación
		• Percepción de represión militar
		• Reacción negativa de la sociedad civil.
	• Reacción y Respuesta del Ejército	• Respuesta tardía del Ejército
		• Acciones cívicas del Ejército
		• Falta de capacitación en redes sociales
	• Percepción Pública y Legitimidad	• Desconfianza hacia el Ejército
		• Percepción de abuso de poder
		• Legitimidad afectada por las narrativas mediáticas
		• Deterioro de la legitimidad institucional
	• Impacto de la Desinformación:	• Difusión de fake news sobre el Ejército
		• Manipulación de imágenes y videos
• Desinformación dirigida a la movilización		
• Narrativas victimizantes		
• Impacto emocional de la desinformación		
• Proliferación de fake news en redes sociales		

Fuente: Análisis de Entrevistas, Documentos y Observaciones en Redes Sociales

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

La Tabla 5 presenta la matriz de categorización final de la segunda categoría de análisis, "Conflictos Sociales contra el Ejército". En esta matriz, se estructuran las subcategorías y códigos identificados, los cuales revelan las dinámicas y efectos de los

conflictos sociales en la imagen y legitimidad del Ejército, especialmente a través del uso de las redes sociales.

Dentro de la subcategoría de Causas de los Conflictos, se identifican factores clave como la manipulación de información por actores externos, la desinformación y la percepción de falta de justicia y rendición de cuentas. Estos elementos contribuyen a crear un ambiente de tensión y hostilidad hacia el Ejército, impulsando una narrativa de conflicto que encuentra en las redes sociales un canal de amplificación.

En la subcategoría de Estrategias de Movilización, el uso de redes sociales es central para fomentar la participación de la sociedad civil y coordinar acciones de protesta. Las imágenes y videos impactantes, junto con la influencia de figuras conocidas como "influencers" y líderes de opinión, funcionan como catalizadores de la movilización, dirigiendo el enfoque hacia denuncias públicas que buscan amplificar las críticas hacia el Ejército. Estas estrategias logran captar la atención de una audiencia amplia, incrementando el alcance y el impacto de las movilizaciones.

El Impacto en la Imagen del Ejército muestra cómo las críticas públicas, sustentadas en ocasiones por desinformación, deterioran la percepción social de la institución. La difusión de narrativas sobre represión militar y abuso de poder generan una reacción negativa en la sociedad civil, que percibe al Ejército con desconfianza y como una fuerza represiva. Esta situación resulta en un daño sostenido a la imagen del Ejército, dificultando la construcción de una relación de confianza con la comunidad.

La subcategoría Reacción y Respuesta del Ejército destaca limitaciones y áreas de oportunidad en la respuesta institucional frente a estas movilizaciones. La respuesta tardía y una falta de capacitación en el uso de redes sociales limitan la efectividad de las acciones cívicas del Ejército, que no logran contrarrestar adecuadamente las narrativas negativas. Esta demora en responder permite que la desinformación se propague sin un control adecuado, afectando aún más la percepción pública.

En cuanto a la Percepción Pública y Legitimidad, se observa que la narrativa de desconfianza y abuso de poder afecta significativamente la legitimidad del Ejército. Las narrativas mediáticas adversas fomentan un deterioro de la legitimidad institucional, lo cual limita la capacidad del Ejército para interactuar de manera efectiva con la comunidad y generar una imagen positiva.

Finalmente, la subcategoría Impacto de la Desinformación subraya el efecto devastador de las fake news y la manipulación de contenido visual, como imágenes y videos. La proliferación de estas narrativas victimizantes genera una respuesta emocional en el público, intensificando la movilización social contra el Ejército. Este impacto emocional dificulta aún más la recuperación de la legitimidad y la credibilidad institucional.

En conjunto, estos elementos reflejan cómo las redes sociales se convierten en un espacio clave para la articulación de conflictos sociales en contra del Ejército, resaltando la necesidad de estrategias más proactivas y una mayor capacidad de respuesta para contrarrestar los efectos de la desinformación y las narrativas negativas.

Asimismo, producto de la segmentación y codificación de las fuentes se generaron las siguientes unidades de significado más características que se muestran en la tabla siguiente:

Tabla 6.

Cuadro de unidades de significado de la categoría 1: "Uso de las redes sociales digitales" de la guía de entrevista

Subcategoría	Código	Unidades de Significado	Comentario
Difusión de Información	Viralización de contenido manipulado	"Se reporta la rápida propagación de imágenes manipuladas en momentos clave para desacreditar operativos del Ejército" (Entrevista 1, 4).	La viralización en redes amplifica las críticas y limita la capacidad de respuesta.
	Fake news y su impacto	"Las noticias falsas circularon ampliamente, generando desinformación que incitó protestas y desobediencia social" (Entrevista 3, 5).	La desinformación moviliza emocionalmente a la población, desestabilizando el control del conflicto.
	Medios visuales como TikTok	"Los videos cortos y virales en TikTok generaron narrativas que aumentaron la percepción negativa sobre el Ejército" (Entrevista 6, 8).	TikTok se convierte en un medio efectivo de persuasión rápida entre los jóvenes.
	Distribución emocional de contenido	"Contenido con carga emocional es usado para aumentar la tensión social, generando simpatía hacia los manifestantes" (Entrevista 2, 10).	La manipulación emocional facilita la movilización y radicaliza posturas en redes.
	Propagación de noticias incompletas	"Las plataformas difunden fragmentos de noticias sin contexto, provocando juicios apresurados sobre las acciones militares" (Entrevista 3, 7).	La información incompleta genera percepciones distorsionadas y dificulta la comunicación oficial.
Movilización y Coordinación	Uso de WhatsApp para organización	"Se identificaron grupos de WhatsApp dedicados a coordinar protestas y bloquear accesos estratégicos" (Entrevista 2, 5).	La mensajería privada garantiza una comunicación rápida y segura.
	Coordinación interregional	"Telegram se usó para conectar líderes de diferentes regiones, facilitando movilizaciones simultáneas" (Entrevista 6, 9).	La interconexión regional fortalece la organización de protestas a gran escala.
	Convocatoria dirigida a jóvenes	"Las plataformas se enfocan en captar la atención de jóvenes con mensajes directos y gráficos llamativos" (Entrevista 4, 7).	La convocatoria digital permite atraer a nuevos simpatizantes y movilizar comunidades juveniles.
Formación de Opinión Pública	Narrativas de represión militar	"Se difundieron testimonios y videos que mostraban al Ejército como una fuerza represora, afectando su legitimidad" (Entrevista 1, 3).	Las narrativas de represión buscan desacreditar las operaciones militares.
	Manipulación de la percepción pública	"Los grupos movilizadores compartieron imágenes y testimonios que exageraban la represión militar" (Entrevista 4, 9).	La manipulación de la percepción aumenta la tensión entre el Ejército y la población civil.

	Uso de hashtags virales	"El uso de hashtags como #NoMásRepresión amplificó las críticas hacia el Ejército" (Entrevista 5, 8).	Los hashtags se convierten en herramientas clave para dar visibilidad a las campañas de desprestigio.
Capital Social en Línea	Redes sociales como espacios de cohesión	"Facebook y WhatsApp permitieron que los manifestantes crearan grupos sólidos para coordinar sus demandas" (Entrevista 6, 10).	Las redes sociales consolidan comunidades con intereses comunes.
	Grupos cerrados de movilización	"Se detectó el uso de grupos privados en Telegram para planificar acciones sin interferencias externas" (Entrevista 2, 8).	La privacidad en redes aumenta la eficacia organizativa.
Estrategias de Comunicación	Campañas de desprestigio	"Las plataformas digitales son usadas para posicionar al Ejército como opresor, debilitando su imagen institucional" (Entrevista 7, 9).	Las campañas negativas erosionan la legitimidad del Ejército a nivel nacional.
	Operaciones psicológicas en redes	"Se identificaron estrategias psicológicas en redes para crear miedo y desconfianza hacia las autoridades" (Entrevista 3, 8).	La manipulación psicológica se convierte en una táctica clave en la guerra informativa.

Fuente: Análisis de Entrevistas realizadas.

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

La Tabla 6 describe las unidades de significado derivadas de la subcategoría "Uso de las Redes Sociales" dentro de la guía de entrevista, revelando cómo diversos elementos de las redes sociales contribuyen a la percepción negativa y conflictos sociales en relación con el Ejército. Estas unidades se segmentan en torno a prácticas de difusión de información, movilización y coordinación, formación de opinión pública, cohesión en línea y estrategias de comunicación.

En la subcategoría Difusión de Información, se evidencia el uso de contenidos manipulados, noticias falsas y medios visuales para distorsionar la percepción pública. La viralización de contenido manipulado y la propagación de *fake news* generan una atmósfera de desinformación, que amplifica las críticas hacia el Ejército y moviliza emocionalmente a la población. Plataformas como TikTok desempeñan un papel crucial en este proceso, ya que sus formatos visuales breves y su rápida viralización son efectivos para generar narrativas negativas, especialmente entre los jóvenes. Además, la distribución de contenido emocional y noticias incompletas intensifican la tensión social, llevando a juicios apresurados sobre las acciones militares.

La subcategoría Movilización y Coordinación muestra cómo las redes de mensajería como WhatsApp y Telegram facilitan la organización y coordinación de acciones en tiempo real. La mensajería privada en WhatsApp permite una comunicación rápida y segura, mientras que Telegram conecta a líderes de distintas regiones, permitiendo movilizaciones

simultáneas y estrategias de bloqueo en áreas estratégicas. La convocatoria se orienta principalmente hacia los jóvenes, usando mensajes gráficos y atractivos que motivan su participación activa en las protestas.

En cuanto a la Formación de Opinión Pública, se observa un esfuerzo continuo por posicionar al Ejército como una fuerza represiva mediante narrativas y testimonios que exageran sus acciones. Las redes sociales actúan como un altavoz para estos mensajes, utilizando *hashtags* virales como #NoMásRepresión, que amplifican la visibilidad de las críticas y consolidan una percepción negativa del Ejército. Estos *hashtags* se transforman en poderosas herramientas de movilización digital, maximizando el alcance de las campañas de desprestigio.

La subcategoría Capital Social en Línea refleja cómo las redes sociales fortalecen los lazos entre manifestantes, consolidando comunidades con intereses comunes. Plataformas como Facebook y WhatsApp actúan como espacios de cohesión, donde se forman grupos sólidos que coordinan demandas y acciones. La creación de grupos privados en Telegram añade un nivel de privacidad que reduce la interferencia externa, aumentando así la eficacia organizativa de los manifestantes.

Finalmente, dentro de Estrategias de Comunicación, se identifican campañas de desprestigio y operaciones psicológicas diseñadas para socavar la imagen institucional del Ejército. Las campañas negativas no solo intentan posicionar al Ejército como opresor, sino que también implementan tácticas psicológicas para infundir miedo y desconfianza hacia las autoridades. Estas operaciones son clave en la guerra informativa, transformando las plataformas digitales en un escenario de manipulación psicológica que afecta directamente la legitimidad y la confianza del público en el Ejército.

En conjunto, estas unidades de significado resaltan la influencia de las redes sociales en la construcción de percepciones negativas sobre el Ejército y su papel en la intensificación de los conflictos sociales. La capacidad de las plataformas digitales para diseminar información manipulada y coordinar acciones organizativas demuestra la necesidad de una respuesta más proactiva y estratégica por parte del Ejército en el ámbito digital.

Tabla 7.

Cuadro de unidades de significado de la categoría 2: Conflictos sociales contra el Ejército de la guía de entrevistas

Subcategoría	Código	Unidades de Significado	Comentario
Percepción Pública y Legitimidad	Desconfianza hacia el Ejército	"La población percibe al Ejército como una entidad distante y represiva" (Entrevista 1, 3, 8).	La falta de proximidad y transparencia genera rechazo entre la ciudadanía.
	Percepción de abuso de poder	"Testimonios circulan en redes denunciando excesos en operativos militares" (Entrevista 2, 5, 7).	Las percepciones de abuso afectan la legitimidad institucional del Ejército.
	Legitimidad afectada por narrativas mediáticas	"Los medios difunden historias que cuestionan las intervenciones del Ejército" (Entrevista 4, 6, 10).	Las narrativas mediáticas moldean la percepción pública.
	Deterioro de la legitimidad institucional	"El Ejército pierde legitimidad debido a la falta de control sobre su imagen pública" (Entrevista 3, 9).	La percepción negativa dificulta la relación entre el Ejército y la sociedad civil.
Impacto de la Desinformación	Difusión de fake news	"Se han detectado noticias falsas sobre operativos militares, exacerbando el rechazo hacia las fuerzas armadas" (Entrevista 4, 6, 8).	La desinformación radicaliza las posturas sociales y promueve el conflicto.
	Narrativas victimizantes	"Los manifestantes se presentan como víctimas, posicionando al Ejército como agresor" (Entrevista 2, 5, 9).	Las narrativas de victimización generan simpatía hacia las protestas.
	Impacto emocional de la desinformación	"La desinformación provoca indignación pública y movilización social" (Entrevista 1, 7, 10).	La manipulación emocional potencia el impacto de las campañas en redes.
Causas de los Conflictos	Manipulación por actores externos	"Se ha identificado la participación de actores externos en la organización de las protestas" (Entrevista 5, 9).	La intervención externa obstaculiza la resolución pacífica del conflicto.
	Represión violenta del Ejército	"Las denuncias de represión violenta generan mayor oposición social" (Entrevista 3, 6, 8).	La percepción de represión legitima las demandas sociales.
	Falta de justicia y rendición de cuentas	"La ausencia de sanciones claras para excesos militares alimenta la desconfianza" (Entrevista 7, 10).	La falta de rendición de cuentas afecta la legitimidad del Ejército.
Estrategias de Movilización	Uso de redes sociales para movilización	"Las plataformas digitales permiten la convocatoria masiva a protestas" (Entrevista 1, 4, 9).	La tecnología facilita la coordinación y participación social.
	Uso de imágenes y videos impactantes	"Imágenes de represión militar se utilizan para provocar indignación" (Entrevista 3, 5, 8).	El contenido visual impactante amplifica la crítica al Ejército.
	Influencers como movilizadores sociales	"Figuras públicas en redes movilizan a jóvenes hacia las protestas" (Entrevista 6, 9).	Los influencers se convierten en líderes de opinión durante los conflictos.
Impacto en la Imagen del Ejército	Daño a la imagen por desinformación	"La imagen institucional se ha visto severamente afectada por campañas de desinformación" (Entrevista 2, 6, 9).	La desinformación desacredita la actuación del Ejército.
	Críticas públicas a la actuación del Ejército	"Las críticas se enfocan en los errores tácticos cometidos durante los operativos" (Entrevista 4, 8, 10).	Las críticas erosionan la confianza en la institución militar.

Reacción y del Respuesta del Ejército	Falta de capacitación en redes sociales	"El Ejército carece de habilidades para gestionar la información digital" (Entrevista 3, 5, 9).	La falta de competencias digitales limita la respuesta estratégica.
	Acciones cívicas del Ejército	"Las campañas cívicas buscan mitigar la percepción negativa hacia el Ejército" (Entrevista 2, 6, 8).	Las acciones cívicas intentan restaurar la legitimidad institucional.

Fuente: Entrevistas realizadas.

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

La Tabla 7 destaca las unidades de significado relacionadas con los conflictos sociales en contra del Ejército, abordando las subcategorías de Percepción Pública y Legitimidad, Impacto de la Desinformación, Causas de los Conflictos, Estrategias de Movilización, Impacto en la Imagen del Ejército y Reacción y Respuesta del Ejército. Cada una de estas subcategorías identifica cómo las percepciones, la desinformación y las estrategias de movilización afectan la relación entre el Ejército y la sociedad civil.

En la subcategoría Percepción Pública y Legitimidad, se observa una tendencia de desconfianza hacia el Ejército, percibido como una entidad distante y represiva. La percepción de abuso de poder y la falta de transparencia en las acciones militares alimentan esta desconfianza, lo que se traduce en un deterioro de la legitimidad institucional. Además, las narrativas mediáticas que cuestionan las intervenciones del Ejército fortalecen esta percepción negativa, dificultando el establecimiento de una relación de confianza con la ciudadanía.

La subcategoría Impacto de la Desinformación revela cómo la difusión de fake news y narrativas victimizantes en redes sociales exacerbaban el rechazo hacia el Ejército. Las noticias falsas sobre operativos militares radicalizan las posturas sociales y aumentan la tensión entre la institución y la sociedad. Esta desinformación emocional provoca indignación pública y moviliza a la ciudadanía en apoyo a los manifestantes, contribuyendo a una percepción negativa persistente.

En Causas de los Conflictos, la participación de actores externos en la organización de protestas y la percepción de represión violenta del Ejército se destacan como factores que legitiman las demandas sociales. La falta de justicia y rendición de cuentas en situaciones de excesos militares aumenta la desconfianza de la sociedad, ya que la ausencia de sanciones claras alimenta la percepción de impunidad dentro de la institución militar.

La subcategoría Estrategias de Movilización refleja el papel central de las redes sociales en la convocatoria de protestas. Las plataformas digitales permiten una movilización masiva y rápida, con imágenes y videos impactantes que generan indignación pública y

refuerzan la narrativa de represión militar. Figuras públicas y influencers desempeñan un papel fundamental en la movilización de los jóvenes, convirtiéndose en líderes de opinión que motivan a sus seguidores a participar en los conflictos.

En Impacto en la Imagen del Ejército, se observan daños significativos debido a campañas de desinformación y críticas públicas centradas en errores tácticos cometidos durante operativos. Estas críticas erosionan la confianza en la institución, disminuyendo su legitimidad y debilitando su imagen en la opinión pública.

Finalmente, la subcategoría Reacción y Respuesta del Ejército destaca la falta de capacitación en el manejo de redes sociales, lo cual limita la capacidad de respuesta estratégica del Ejército en el entorno digital. Esta carencia impide contrarrestar de manera efectiva la desinformación y las críticas. A pesar de estos desafíos, el Ejército ha implementado algunas campañas cívicas para mitigar la percepción negativa, con el objetivo de restaurar la confianza y mejorar su relación con la sociedad.

Tabla 8.

Cuadro de unidades de significado de la categoría 1: Uso de las redes sociales digitales del análisis documental

Subcategoría	Código	Unidades de Significado	Comentario
Difusión de Información	Viralización de contenido manipulado	Las redes sociales amplifican la circulación de contenido manipulado, que afecta la percepción pública al modificar la narrativa original.	La manipulación genera incertidumbre, desacreditando a las instituciones públicas como el Ejército.
	Fake news y su impacto	Las fake news se viralizan rápidamente, incitando reacciones inmediatas y provocando conflictos sociales.	El impacto acumulativo de la desinformación genera percepciones negativas sobre el Estado y sus instituciones.
	Medios visuales como TikTok	Los videos cortos en TikTok permiten crear contenidos que apelan a la emocionalidad y simplifican narrativas complejas.	La participación juvenil en temas sociales se incrementa gracias a la naturaleza viral de la plataforma.
	Propagación de noticias incompletas	La difusión de noticias sin contexto provoca juicios apresurados y fortalece estereotipos negativos hacia las autoridades.	Los mensajes incompletos se utilizan para reforzar posturas ideológicas y manipular audiencias.
	Transmisiones en vivo manipuladas	Las transmisiones en vivo presentan versiones sesgadas de los hechos, buscando legitimar acciones de protesta o desacreditar al Ejército.	Son una herramienta poderosa para validar narrativas falsas en tiempo real.
	Distribución emocional de contenido	Los mensajes con carga emocional generan empatía y movilización hacia las causas que buscan promover.	La emocionalidad amplifica la resonancia de los mensajes en las audiencias.
Movilización y Coordinación	Uso de WhatsApp para organización	WhatsApp es utilizado por los manifestantes para coordinar acciones y movilizaciones rápidamente.	La mensajería privada garantiza la seguridad y discreción en la organización.

	Telegram como espacio de reclutamiento	Telegram es preferido para el reclutamiento, al ofrecer canales cerrados difíciles de monitorear.	La plataforma protege a los organizadores de la vigilancia externa.
	Coordinaciones en tiempo real	Las redes sociales permiten coordinar y ajustar acciones en tiempo real durante las protestas.	Incrementa la capacidad de respuesta rápida y la efectividad de las movilizaciones.
	Creación de eventos en redes	Facebook y otras plataformas facilitan la creación de eventos con bajo costo y alto impacto.	Permiten movilizar a grandes masas sin una infraestructura previa significativa.
	Convocatoria dirigida a jóvenes	Las campañas en redes apelan a la participación juvenil mediante el uso de contenido atractivo y mensajes directos.	Incentiva la participación activa de los jóvenes en movimientos sociales y protestas.
	Coordinación interregional	Las redes conectan actores de diferentes regiones, permitiendo movilizaciones simultáneas en múltiples ubicaciones.	Fortalece la cohesión y sincronización de las protestas a nivel nacional.
Formación de Opinión Pública	Construcción de narrativas antagónicas	Las redes fomentan la creación de narrativas en oposición al discurso oficial, socavando la legitimidad estatal.	Erosionan la confianza pública y refuerzan la polarización social.
	Narrativas de represión militar	Las redes proyectan al Ejército como opresor, incrementando la percepción de abuso en sus intervenciones.	Estas narrativas legitiman las protestas y movilizan el rechazo social hacia las fuerzas armadas.
	Manipulación de la percepción pública	Los mensajes en redes sociales moldean la percepción pública mediante información distorsionada o parcial.	La manipulación informativa dificulta la gestión de la imagen institucional.
	Segmentación de audiencias por edad	Las campañas adaptan los mensajes según la edad de las audiencias para maximizar su efectividad.	La segmentación aumenta el impacto de las campañas, atrayendo a diferentes sectores sociales.
	Uso de hashtags virales	Los hashtags permiten que los mensajes ganen visibilidad rápidamente y se posicionen en la agenda pública.	Facilitan la rápida difusión de mensajes y fomentan la interacción en línea.
	Crítica a las fuerzas del orden	Las redes sociales amplifican las críticas hacia las instituciones militares, especialmente en contextos de conflicto.	Debilitan la legitimidad institucional y generan un clima de desconfianza social.
Capital Social en Línea	Redes sociales como espacios de cohesión	Las plataformas permiten la creación de comunidades que comparten intereses y objetivos comunes.	Incrementan la cohesión interna y refuerzan la solidaridad en los movimientos sociales.
	Grupos cerrados de movilización	Los grupos privados en redes facilitan la planificación de acciones sin interferencias externas.	La privacidad aumenta la confianza y la seguridad entre los organizadores.
Estrategias de Comunicación	Operaciones psicológicas en redes	Las campañas buscan influir en las emociones y comportamientos de las audiencias mediante mensajes estratégicos.	Incrementan la polarización y fomentan la movilización social.
	Campañas de desprestigio contra el Ejército	Las campañas desacreditan al Ejército mediante la difusión de información negativa y desinformación.	Minan la confianza pública en las fuerzas armadas, afectando su legitimidad.

Fuente: Documentación revisada.

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

La Tabla 8 explora las unidades de significado dentro de la categoría "Uso de las redes sociales digitales", revelando cómo diferentes plataformas y estrategias impactan la percepción pública y el accionar del Ejército en el contexto de los conflictos sociales. Esta tabla está organizada en subcategorías que incluyen Difusión de Información, Movilización y Coordinación, Formación de Opinión Pública, Capital Social en Línea y Estrategias de Comunicación.

En la subcategoría Difusión de Información, se observa que las redes sociales juegan un papel crucial en la viralización de contenido manipulado, como noticias incompletas o fake news, que distorsionan los hechos y generan una percepción negativa hacia las instituciones. TikTok y otras plataformas visuales se destacan por su capacidad de simplificar y emocionar, lo que atrae a audiencias jóvenes y aumenta su participación en temas sociales. Las transmisiones en vivo y la distribución emocional de contenido fortalecen estas narrativas, permitiendo que las manipulaciones se presenten como auténticas y generando reacciones inmediatas entre los espectadores.

La subcategoría Movilización y Coordinación ilustra el uso estratégico de aplicaciones como WhatsApp y Telegram para organizar y reclutar personas de manera rápida y segura. Estas plataformas permiten la creación de grupos cerrados que aseguran la privacidad de los organizadores y minimizan el riesgo de interferencia externa. Además, las redes facilitan la convocatoria dirigida a jóvenes y la coordinación interregional, lo cual fortalece la cohesión y sincronización de las movilizaciones, generando un impacto nacional con escasa infraestructura previa.

En la subcategoría Formación de Opinión Pública, las redes sociales se emplean para construir narrativas antagónicas que desafían el discurso oficial, proyectando al Ejército como una fuerza represiva. Las narrativas de represión militar y el uso de hashtags virales posicionan estas críticas en la agenda pública, debilitando la confianza en las fuerzas armadas. La segmentación de audiencias por edad amplifica este efecto, asegurando que los mensajes lleguen de forma óptima a distintos sectores de la sociedad.

Capital Social en Línea destaca cómo las redes se convierten en espacios de cohesión donde los manifestantes encuentran apoyo y refuerzan su solidaridad. La creación de comunidades y grupos cerrados fortalece la planificación de acciones y fomenta una mayor seguridad y confianza entre los miembros de los movimientos sociales. Este capital social en línea permite que los participantes mantengan sus objetivos comunes y refuercen su compromiso.

Finalmente, dentro de Estrategias de Comunicación, se observan campañas de desprestigio y operaciones psicológicas que buscan influir en las emociones de las audiencias

y desacreditar al Ejército. Estas estrategias aumentan la polarización, generando desconfianza hacia las instituciones militares y promoviendo una movilización sostenida. La difusión de información negativa y desinformación en estas campañas reduce la legitimidad del Ejército y afecta su capacidad de proyectar una imagen positiva.

En conjunto, esta tabla muestra el impacto significativo de las redes sociales en la formación de percepciones negativas hacia el Ejército y la facilitación de conflictos sociales. La estructura estratégica de la comunicación digital y la segmentación de audiencias refuerzan la capacidad de las redes para incidir en la opinión pública y en la movilización social, resaltando la importancia de que las instituciones desarrollen respuestas más efectivas y estratégicas para contrarrestar estos efectos.

Tabla 9.

Cuadro de unidades de significado de la categoría 2: “Conflictos sociales contra el Ejército”, del análisis documental

Subcategoría	Código	Unidades de Significado	Comentario
Percepción Pública y Legitimidad	Desconfianza hacia el Ejército	Las redes sociales amplifican denuncias que erosionan la confianza en las Fuerzas Armadas.	La percepción negativa dificulta la gestión de la legitimidad institucional y el control social.
	Percepción de abuso de poder	Los relatos de excesos en operativos generan una sensación de abuso de poder por parte del Ejército.	Esto contribuye al rechazo social y moviliza acciones de protesta en diversas regiones.
	Legitimidad afectada por narrativas mediáticas	Las narrativas mediáticas desacreditan la actuación del Ejército al proyectarlo como represor.	La repetición constante de estas narrativas consolida la desconfianza en las instituciones.
	Deterioro de la legitimidad institucional	La falta de respuesta eficaz a estas narrativas debilita la imagen del Ejército ante la opinión pública.	Esto genera una percepción de vulnerabilidad institucional que alienta nuevas críticas.
Impacto de la Desinformación	Difusión de fake news	La circulación de noticias falsas exagera las tensiones sociales y genera rechazo hacia el Ejército.	La falta de mecanismos para desmentir rápidamente estas noticias fortalece las percepciones negativas.
	Narrativas victimizantes	Se difunden relatos que posicionan a los manifestantes como víctimas de represión.	Esta narrativa fomenta la simpatía pública hacia los movimientos sociales.
	Impacto emocional de la desinformación	Las campañas de desinformación apelan a las emociones para influir en la percepción del Ejército.	La respuesta emocional del público complica la gestión de la imagen institucional.
Causas de los Conflictos	Manipulación por actores externos	Se identifican actores externos que intervienen en los conflictos, organizando y promoviendo movilizaciones.	La participación externa amplifica los conflictos y dificulta su resolución.
	Represión violenta del Ejército	Las acusaciones de represión alimentan la narrativa de abuso de poder y generan mayor oposición social.	Esto fortalece la cohesión de los grupos de protesta y moviliza más actores.

	Falta de justicia y rendición de cuentas	La ausencia de sanciones claras por abusos alimenta la percepción de impunidad.	La demanda de justicia se convierte en una bandera que moviliza a más sectores sociales.
Estrategias de Movilización	Uso de redes sociales para movilización	Las plataformas digitales permiten convocar protestas de manera rápida y masiva.	La capacidad de movilización inmediata incrementa la presión social sobre las instituciones.
	Uso de imágenes y videos impactantes	Las imágenes de violencia se viralizan rápidamente, generando indignación pública.	Este contenido visual es utilizado estratégicamente para legitimar las protestas.
	Influencers como movilizadores sociales	Figuras públicas movilizan seguidores hacia las causas sociales, amplificando la convocatoria a protestas.	Los influencers se convierten en líderes informales con gran impacto en la opinión pública.
Impacto en la Imagen del Ejército	Daño a la imagen por desinformación	Las campañas de desinformación deterioran la reputación del Ejército, afectando su legitimidad institucional.	La crisis reputacional compromete la confianza de la población en la institución militar.
	Críticas públicas a la actuación del Ejército	Los errores tácticos en operativos se amplifican en redes, generando cuestionamientos sobre su capacidad operativa.	Estas críticas socavan la autoridad y capacidad de acción del Ejército.
Impacto en la Imagen del Ejército	Daño a la imagen por desinformación	Las campañas de desinformación deterioran la reputación del Ejército, afectando su legitimidad institucional.	La crisis reputacional compromete la confianza de la población en la institución militar.
	Críticas públicas a la actuación del Ejército	Los errores tácticos en operativos se amplifican en redes, generando cuestionamientos sobre su capacidad operativa.	Estas críticas socavan la autoridad y capacidad de acción del Ejército.
Reacción y Respuesta del Ejército	Falta de capacitación en redes sociales	El personal militar no cuenta con formación adecuada para gestionar la información en plataformas digitales.	La falta de competencias digitales dificulta la respuesta institucional y empeora la percepción pública.
	Acciones cívicas del Ejército	El Ejército implementa campañas cívicas para mitigar la percepción negativa y recuperar la confianza pública.	Estas acciones buscan restaurar la legitimidad institucional y mejorar la relación con la sociedad.

Fuente: Análisis Documental.

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

La Tabla 9 profundiza en cómo los conflictos sociales afectan la percepción y legitimidad del Ejército, estructurada en las subcategorías de Percepción Pública y Legitimidad, Impacto de la Desinformación, Causas de los Conflictos, Estrategias de Movilización, Impacto en la Imagen del Ejército, y Reacción y Respuesta del Ejército. Esta interpretación revela cómo los relatos negativos, la desinformación y la falta de respuestas institucionales eficaces influyen en la percepción pública.

En Percepción Pública y Legitimidad, se destaca la desconfianza hacia el Ejército, potenciada por redes sociales que amplifican denuncias y alimentan la percepción de abuso de poder. Los relatos de represión y abuso durante operativos militares consolidan una imagen negativa, dificultando la legitimidad institucional. Las narrativas mediáticas que muestran al Ejército como una fuerza represora intensifican esta percepción, mientras que la falta de respuestas efectivas agrava la vulnerabilidad institucional, alentando más críticas y reduciendo la confianza de la ciudadanía.

La subcategoría Impacto de la Desinformación resalta cómo las fake news y las narrativas de victimización, que retratan a los manifestantes como víctimas, exacerbando las tensiones sociales y fomentan la simpatía pública hacia los movimientos de protesta. La falta de mecanismos rápidos para desmentir estas noticias permite que las emociones se intensifiquen y contribuyan a una percepción negativa sostenida hacia el Ejército.

En Causas de los Conflictos, se identifican factores externos y la percepción de represión violenta como catalizadores de la oposición social. La manipulación por actores externos y la falta de justicia y rendición de cuentas generan una percepción de impunidad en los casos de abuso, lo que alimenta una demanda de justicia. Esta causa se convierte en un símbolo que moviliza a diversos sectores sociales y refuerza la cohesión en los movimientos de protesta.

Dentro de Estrategias de Movilización, las redes sociales funcionan como herramientas clave para organizar protestas de forma rápida y efectiva. Imágenes y videos impactantes de operativos se difunden ampliamente, generando indignación pública y fortaleciendo la legitimidad de las protestas. Los influencers, o figuras públicas, también juegan un papel importante, actuando como líderes de opinión que movilizan a sus seguidores y amplifican el alcance de las convocatorias.

En Impacto en la Imagen del Ejército, se observa un deterioro significativo de la reputación del Ejército debido a campañas de desinformación. Las críticas a errores tácticos en los operativos se amplifican en redes sociales, generando cuestionamientos sobre la capacidad operativa del Ejército y afectando su legitimidad. La falta de una respuesta adecuada ante estas críticas socava aún más la autoridad y capacidad de acción de la institución.

Por último, en Reacción y Respuesta del Ejército, la falta de capacitación en redes sociales limita la capacidad de respuesta del Ejército en el entorno digital. Esta falta de competencia en el manejo de la información digital empeora la percepción pública y la eficacia institucional. Sin embargo, se destacan las acciones cívicas como una estrategia de mitigación, donde el Ejército intenta restaurar la legitimidad institucional a través de iniciativas de servicio comunitario que buscan mejorar la relación con la sociedad y recuperar la confianza pública.

En conjunto, esta interpretación resalta la importancia de fortalecer la capacidad de respuesta del Ejército en el ámbito digital y la necesidad de una estrategia comunicativa más sólida para enfrentar las narrativas negativas que afectan su legitimidad en tiempos de conflicto social.

Tabla 10.

Cuadro de unidades de significado de la categoría 1: Uso de las redes sociales digitales de la ficha de Observación Directa

Subcategoría	Código	Unidades de Significado	Comentario
Difusión de Información	Viralización de contenido manipulado	Las fichas revelan que las plataformas digitales permiten la rápida difusión de contenido distorsionado, alterando la narrativa original.	La manipulación viral de contenido influye negativamente en la opinión pública y genera desconfianza.
	Fake news y su impacto	La circulación masiva de fake news ha provocado rechazo hacia las instituciones públicas, especialmente el Ejército.	La desinformación polariza a las audiencias y dificulta la gestión de la crisis.
	Medios visuales como TikTok	TikTok se ha convertido en un canal de influencia emocional a través de contenido breve, viral y fácilmente compartible.	Los videos cortos aumentan la participación juvenil en movilizaciones sociales.
	Propagación de noticias incompletas	Las fichas documentan cómo la difusión de noticias fragmentadas genera malentendidos y refuerza narrativas contrarias al Estado.	La falta de contexto en la información compartida fomenta estereotipos y desinformación.
	Transmisiones en vivo manipuladas	Las transmisiones en vivo son utilizadas para presentar versiones sesgadas de los eventos en tiempo real.	Esta estrategia valida narrativas distorsionadas y genera apoyo a causas específicas.
	Distribución emocional de contenido	Los mensajes emocionales son diseñados para conectar con las audiencias y fomentar movilización.	El contenido con alta carga emocional incrementa la empatía hacia las causas sociales.
Movilización y Coordinación	Uso de WhatsApp para organización	Las fichas destacan que WhatsApp es el principal canal de coordinación para la organización de protestas.	La comunicación privada facilita la coordinación sin interferencias externas.
	Telegram como espacio de reclutamiento	Telegram es utilizado como un espacio seguro para el reclutamiento y planificación de acciones de protesta.	La privacidad de la plataforma dificulta la intervención de las autoridades.
	Coordinaciones en tiempo real	Las redes sociales permiten a los organizadores adaptar las acciones de protesta en tiempo real.	Aumentan la capacidad de respuesta y la efectividad de las movilizaciones.
	Creación de eventos en redes	La creación de eventos en plataformas como Facebook facilita convocatorias masivas con poco esfuerzo.	Incrementa la participación ciudadana en protestas y eventos sociales.
	Convocatoria dirigida a jóvenes	Los mensajes en redes sociales se enfocan en captar la atención de jóvenes para incrementar su participación en las protestas.	Incentiva la participación activa de nuevas generaciones en movimientos sociales.

	Coordinación interregional	Las fichas reflejan cómo las plataformas digitales permiten la sincronización de acciones en diferentes regiones del país.	La movilización simultánea fortalece las demandas sociales.
Formación de Opinión Pública	Construcción de narrativas antagónicas	Las redes sociales construyen narrativas en oposición al discurso oficial, fomentando la crítica hacia las autoridades.	Estas narrativas polarizan a la sociedad y erosionan la confianza en las instituciones.
	Narrativas de represión militar	Las fichas reflejan que se difunden imágenes y testimonios que muestran al Ejército como represor de las protestas.	La percepción de represión genera rechazo social y movilización en su contra.
	Manipulación de la percepción pública	Las plataformas se utilizan para distorsionar la percepción pública mediante información selectiva.	Esto dificulta la gestión institucional y el control de la narrativa pública.
	Segmentación de audiencias por edad	Los mensajes se adaptan según la edad de las audiencias para maximizar su impacto y alcance.	La segmentación permite a los organizadores alcanzar audiencias específicas con mensajes efectivos.
	Uso de hashtags virales	Los hashtags permiten que los mensajes se propaguen rápidamente y se posicionen en la agenda pública.	Incrementan la visibilidad de las protestas y campañas en redes.
	Crítica a las fuerzas del orden	Las fichas documentan cómo las críticas en redes sociales minan la legitimidad del Ejército.	Esto genera rechazo hacia las fuerzas del orden y debilita su autoridad.
Capital Social en Línea	Redes sociales como espacios de cohesión	Las plataformas permiten la creación de comunidades unidas por intereses comunes.	Refuerzan la cohesión interna y la solidaridad entre los miembros de los movimientos sociales.
	Grupos cerrados de movilización	Los grupos privados en redes se utilizan para planificar acciones sin interferencias externas.	La privacidad aumenta la confianza y seguridad en las coordinaciones.
Estrategias de Comunicación	Operaciones psicológicas en redes	Las campañas en redes buscan influir en las emociones y el comportamiento de las audiencias.	Incrementan la polarización social y movilizan acciones en contra del Ejército.
	Campañas de desprestigio contra el Ejército	Las plataformas se utilizan para difundir campañas que desacreditan la imagen institucional del Ejército.	La pérdida de reputación limita la capacidad operativa y la legitimidad del Ejército.

Fuente: Análisis de Entrevistas, Documentos y Observaciones en Redes Sociales

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

La Tabla 10 analiza las unidades de significado relacionadas con el uso de redes sociales digitales en el contexto de conflictos sociales, destacando cómo las plataformas digitales afectan la percepción pública y la movilización en torno al Ejército. Esta tabla se estructura en torno a las subcategorías de Difusión de Información, Movilización y Coordinación, Formación de Opinión Pública, Capital Social en Línea y Estrategias de

Comunicación, con observaciones sobre cómo los canales digitales fomentan el conflicto social.

En la subcategoría Difusión de Información, se observa la viralización de contenido manipulado y fake news, que alteran la narrativa original de los eventos. Las plataformas permiten una rápida circulación de contenido distorsionado, generando rechazo y desconfianza hacia el Ejército. TikTok, como medio visual, se convierte en un canal influyente, especialmente entre los jóvenes, debido a la naturaleza emocional y compartible de sus videos. La difusión de noticias incompletas y las transmisiones en vivo manipuladas también contribuyen a una percepción sesgada, reforzando estereotipos negativos y validando narrativas de oposición.

La subcategoría Movilización y Coordinación muestra cómo aplicaciones como WhatsApp y Telegram se utilizan para organizar y coordinar protestas. WhatsApp es la herramienta principal para la coordinación privada, mientras que Telegram es preferido para el reclutamiento debido a su privacidad. Las plataformas digitales permiten a los organizadores ajustar sus acciones en tiempo real, lo que aumenta la efectividad de las movilizaciones. Además, la convocatoria dirigida a jóvenes y la coordinación interregional fortalecen las movilizaciones, creando una sinergia de demandas sociales a nivel nacional.

En cuanto a la Formación de Opinión Pública, las redes sociales construyen narrativas que critican al Ejército, presentándolo como un represor de las protestas. Estas narrativas polarizan a la sociedad y erosionan la confianza en las instituciones públicas. La segmentación de mensajes según la edad y el uso de hashtags virales permiten una propagación rápida de las críticas, haciendo que el rechazo social hacia el Ejército se difunda ampliamente. Las redes sociales se convierten, así, en herramientas clave para proyectar una imagen negativa de las fuerzas del orden.

Capital Social en Línea se enfoca en el papel de las redes como espacios de cohesión, donde se forman comunidades que comparten intereses y objetivos comunes. Los grupos cerrados brindan un espacio seguro para planificar acciones y fomentar la confianza entre los participantes, lo que fortalece la estructura organizativa de los movimientos sociales y facilita una planificación más efectiva de las protestas.

Finalmente, en Estrategias de Comunicación, se observan operaciones psicológicas y campañas de desprestigio dirigidas a influir en las emociones del público. Estas campañas en redes sociales aumentan la polarización social y movilizan a la ciudadanía en contra del Ejército, debilitando su imagen institucional. La pérdida de reputación limita la capacidad operativa del Ejército y reduce su legitimidad ante la sociedad.

En conjunto, la interpretación de esta tabla resalta el impacto de las redes sociales en la percepción pública y la movilización contra el Ejército. La rápida viralización de contenido manipulado, las narrativas de represión y el uso estratégico de redes para la coordinación de

protestas demuestran la necesidad de que el Ejército desarrolle estrategias de comunicación más efectivas y proactivas para contrarrestar la influencia negativa en el entorno digital.

Tabla 11.

Cuadro de unidades de significado de la categoría 2: Conflictos sociales contra el Ejército, de las fichas de Observación Directa

Subcategoría	Código	Unidades de Significado	Comentario
Percepción Pública y Legitimidad	Desconfianza hacia el Ejército	Las fichas destacan que la población percibe al Ejército como una entidad represiva y distante.	La desconfianza genera rechazo y limita la cooperación con las Fuerzas Armadas.
	Percepción de abuso de poder	Se difunden denuncias en redes sociales que acusan al Ejército de cometer abusos en operativos.	La narrativa de abuso incrementa la presión pública y moviliza demandas de justicia.
	Legitimidad afectada por narrativas mediáticas	Las redes amplifican narrativas críticas que proyectan al Ejército como represor de los derechos civiles.	Esta percepción negativa erosiona la legitimidad institucional y fomenta la oposición social.
	Deterioro de la legitimidad institucional	La imagen del Ejército se ve afectada por la difusión constante de críticas y falta de control sobre la narrativa pública.	La pérdida de legitimidad dificulta las acciones militares en escenarios de conflicto social.
Impacto de la Desinformación	Difusión de fake news	Las fichas reflejan cómo las fake news sobre abusos del Ejército movilizan el descontento social.	La desinformación intensifica los conflictos y complica la gestión de la imagen pública.
	Narrativas victimizantes	Los manifestantes se posicionan como víctimas para atraer simpatía pública y desacreditar al Ejército.	Estas narrativas generan apoyo a las protestas y presión sobre las autoridades.
	Impacto emocional de la desinformación	Imágenes y testimonios manipulados buscan generar indignación y rechazo hacia las instituciones militares.	La carga emocional en los mensajes refuerza la oposición y alimenta la movilización social.
Causas de los Conflictos	Manipulación por actores externos	Las fichas muestran que actores externos intervienen en los conflictos, promoviendo protestas y campañas digitales.	La participación externa amplifica las tensiones y dificulta la solución pacífica del conflicto.
	Represión violenta del Ejército	Las denuncias de represión generan mayor oposición y cohesión entre los manifestantes.	La percepción de violencia legitima las demandas sociales y moviliza a más actores.
	Falta de justicia y rendición de cuentas	La falta de sanciones por excesos militares refuerza la narrativa de impunidad e incrementa el descontento social.	La demanda de justicia se convierte en una bandera para movilizaciones adicionales.
Estrategias de Movilización	Uso de redes sociales para movilización	Las plataformas digitales se utilizan para convocar marchas y protestas rápidamente.	La capacidad de movilización inmediata incrementa la presión sobre las autoridades.
	Uso de imágenes y videos impactantes	Las imágenes de represión militar generan indignación y promueven la participación en las protestas.	El contenido visual impactante moviliza emocionalmente a las audiencias.
	Influencers como movilizadores sociales	Los influencers legitiman las causas de protesta y movilizan seguidores hacia las manifestaciones.	Se convierten en líderes informales que amplifican las demandas sociales y aumentan la participación.

Impacto en la Imagen del Ejército	Daño a la imagen por desinformación	Las campañas negativas en redes sociales deterioran la reputación del Ejército, afectando su legitimidad.	La pérdida de reputación limita la capacidad operativa y la autoridad moral de la institución.
	Críticas públicas a la actuación del Ejército	Los errores operativos se visibilizan en redes sociales, generando cuestionamientos sobre la capacidad del Ejército.	Estas críticas disminuyen la confianza pública y afectan la gestión militar.
Reacción y Respuesta del Ejército	Falta de capacitación en redes sociales	Las fichas muestran que el Ejército carece de formación adecuada para gestionar la información en redes sociales.	Esta falta de capacitación limita la capacidad institucional de respuesta ante la desinformación.
	Acciones cívicas del Ejército	El Ejército implementa campañas cívicas para mitigar la percepción negativa y recuperar la confianza pública.	Estas acciones buscan mejorar la relación con la sociedad y restaurar la legitimidad institucional.

Fuente: Análisis de Entrevistas, Documentos y Observaciones en Redes Sociales

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

La Tabla 11 detalla las unidades de significado relacionadas con los conflictos sociales en contra del Ejército, estructurando las observaciones en torno a las subcategorías de Percepción Pública y Legitimidad, Impacto de la Desinformación, Causas de los Conflictos, Estrategias de Movilización, Impacto en la Imagen del Ejército, y Reacción y Respuesta del Ejército. La interpretación ofrece una visión de cómo las redes sociales y las narrativas públicas influyen en la relación del Ejército con la sociedad.

En Percepción Pública y Legitimidad, se destaca la desconfianza de la población hacia el Ejército, percibido como una institución represiva y distante. Esta percepción se ve reforzada por denuncias en redes sociales sobre abusos de poder, que incrementan la presión social y generan demandas de justicia. Las narrativas mediáticas que proyectan al Ejército como un opresor de derechos civiles amplifican la percepción negativa, debilitando la legitimidad institucional y dificultando la cooperación social y la ejecución de acciones en escenarios de conflicto.

La subcategoría Impacto de la Desinformación revela cómo las fake news y las narrativas de victimización aumentan el descontento social. Las noticias falsas sobre abusos y los testimonios manipulados presentan a los manifestantes como víctimas, lo cual genera simpatía pública y desacredita al Ejército. La carga emocional de estos mensajes refuerza la oposición, alimentando la movilización social y complicando la gestión de la imagen pública del Ejército.

En Causas de los Conflictos, la intervención de actores externos y las denuncias de represión violenta son señaladas como factores clave. La participación de estos actores amplifica las tensiones, mientras que la percepción de represión legitima las demandas sociales y fortalece la cohesión entre los manifestantes. Además, la falta de justicia y de

rendición de cuentas por excesos militares refuerza la narrativa de impunidad, incrementando el descontento social y proporcionando una bandera de movilización para nuevos sectores.

Dentro de Estrategias de Movilización, las redes sociales facilitan la convocatoria inmediata a marchas y protestas, permitiendo una movilización efectiva que ejerce presión sobre las autoridades. Las imágenes y videos de represión, utilizados como contenido visual impactante, generan indignación y motivan la participación en las protestas. Los influencers también juegan un rol importante, legitimando las causas de protesta y movilizándolo a sus seguidores, amplificando las demandas sociales y reforzando el impacto de las movilizaciones.

En Impacto en la Imagen del Ejército, se observa un daño significativo en la reputación de la institución, causado por campañas de desinformación y críticas públicas a su actuación. Las redes sociales visibilizan errores operativos y cuestionan la capacidad del Ejército, lo cual disminuye la confianza pública y afecta su autoridad moral y capacidad operativa. Estas críticas limitan la efectividad de las acciones militares y erosionan la relación de la institución con la sociedad.

Finalmente, en Reacción y Respuesta del Ejército, se señala la falta de capacitación en redes sociales como un factor limitante. La falta de formación para gestionar la información digital restringe la capacidad de respuesta ante la desinformación, agravando la percepción negativa. No obstante, el Ejército ha intentado implementar campañas cívicas para mitigar esta percepción y recuperar la confianza pública. Estas acciones buscan restaurar la legitimidad institucional y mejorar su relación con la sociedad.

En conjunto, la interpretación de esta tabla muestra la necesidad de que el Ejército fortalezca sus capacidades en comunicación digital y desarrolle estrategias de respuesta ante la desinformación para enfrentar los efectos de las narrativas negativas en el entorno social y mediático.

4.3 Definición de Categorías

La definición de categorías en esta investigación cualitativa se construye a partir del análisis de cómo las redes sociales influyen en la percepción pública y en los conflictos sociales en torno al Ejército. Las categorías identificadas reflejan los procesos de interacción y movilización social que se desarrollan en plataformas digitales, así como los efectos que estos tienen sobre la imagen institucional y la legitimidad del Ejército.

Cada categoría ha sido definida y segmentada en subcategorías *a priori* y subcategorías emergentes, que permiten descomponer los fenómenos observados en dimensiones más específicas y comprender el papel de las redes sociales en la configuración de narrativas y movilización social. Las categorías principales son:

- a. **Categoría 1:** Uso de las Redes Sociales Digitales: Esta categoría se enfoca en cómo los ciudadanos y grupos sociales emplean plataformas digitales para difundir información, organizar movilizaciones y construir una opinión pública que desafía a las instituciones estatales.
- b. **Categoría 2:** Conflictos Sociales contra el Ejército: Enfocada en los conflictos sociales que se desarrollan contra el Ejército, esta categoría explora cómo las redes sociales facilitan la organización y coordinación de protestas, afectando la percepción pública y la legitimidad institucional del Ejército.

4.3.1 Categoría 1

a. Uso de las Redes Sociales Digitales

El Uso de las Redes Sociales Digitales hace referencia a cómo plataformas como Facebook, WhatsApp, Telegram, TikTok y Twitter se convierten en espacios de interacción, movilización y difusión de información, permitiendo que ciudadanos y grupos sociales organicen protestas, comuniquen demandas y cuestionen la legitimidad de las instituciones. Estas plataformas transforman la forma en que se comunican las personas, ya que facilitan la creación de narrativas emocionales, la circulación de desinformación y la coordinación de acciones en tiempo real.

Este proceso es una característica de la sociedad red, donde los medios digitales empoderan tanto a los ciudadanos como a los movimientos sociales para crear contenido y articular discursos sin depender de intermediarios tradicionales como los medios de comunicación. Sin embargo, el mismo entorno digital que permite la democratización de la información también genera desafíos para las instituciones, como la pérdida del control sobre la narrativa pública, la erosión de la legitimidad institucional y el incremento de la polarización social.

Manuel Castells (2009), en su teoría de la sociedad red, destaca que las plataformas digitales permiten la comunicación directa y descentralizada, otorgando poder a los ciudadanos y movimientos sociales. Lippmann (1922), en su estudio sobre la opinión pública, señala que las percepciones sociales son más poderosas que los hechos objetivos, lo que es especialmente relevante en redes sociales donde se prioriza el contenido viral.

Asimismo, Wardle y Derakhshan (2017) explican cómo la desinformación y la manipulación emocional afectan la opinión pública y dificultan la gestión institucional. Ellison et al. (2007) aportan el concepto de capital social en línea, resaltando cómo las comunidades digitales generan solidaridad y cohesión social. Finalmente, Tilly (2007) subraya que la capacidad de movilización rápida y coordinada mediante herramientas digitales representa una ventaja estratégica para los movimientos sociales frente a las autoridades.

Subcategorías A priori

b. Difusión de Información

Las plataformas digitales permiten la diseminación rápida de noticias, imágenes y videos. Sin embargo, esta difusión masiva no siempre es verificada, lo que facilita la propagación de desinformación y aumenta la polarización. Castells (2009) resalta que la descentralización de la información democratiza la comunicación, pero también complica la validación de los contenidos que circulan en las plataformas.

c. Movilización y Coordinación

El uso de WhatsApp y Telegram permite a los actores sociales coordinar protestas simultáneas y realizar acciones en tiempo real sin jerarquías formales, complicando la respuesta de las autoridades. Tilly (2007) señala que los movimientos sociales que logran movilizar recursos rápidamente incrementan su impacto y desafían las estructuras de poder tradicionales.

d. Formación de Opinión Pública

Las narrativas construidas en redes sociales influyen en la percepción pública sobre el conflicto y las instituciones involucradas. Estas narrativas, a menudo emotivas, generan rechazo hacia el Ejército y erosionan su legitimidad. Lippmann (1922) destaca que la opinión pública se forma a partir de percepciones, lo que permite que las plataformas digitales moldeen la narrativa con gran rapidez.

e. Capital Social en Línea

Las plataformas digitales permiten la creación de lazos sociales y solidaridad entre los manifestantes, fomentando la cohesión y prolongando las movilizaciones. Ellison et al. (2007) explican que el capital social en línea refuerza la acción colectiva, facilitando la organización y la persistencia del movimiento.

f. Estrategias de Comunicación

Los actores sociales utilizan hashtags, memes y videos virales para amplificar sus demandas y reforzar sus narrativas. Las campañas digitales se enfocan en captar la atención pública y erosionar la imagen institucional del Ejército. Wardle y Derakhshan (2017) enfatizan que las estrategias comunicativas basadas en emociones moldean la opinión pública y debilitan la legitimidad de las instituciones.

Subcategorías Emergentes

g. Manipulación Emocional

Las imágenes y testimonios impactantes generan empatía y movilizan a la audiencia, consolidando una narrativa de opresión. Esta manipulación emocional facilita la viralización del contenido y refuerza las críticas hacia el Ejército. Castells (2009) sostiene que las emociones colectivas tienen un rol determinante en la movilización social dentro de la sociedad red.

h. Solidaridad Digital Expandida

La solidaridad digital permite que comunidades distantes se unan en torno a una causa común, manteniendo la movilización y aumentando la presión sobre las instituciones. Bauman (2000) describe cómo la modernidad líquida facilita alianzas flexibles en el entorno digital, lo que fortalece la cohesión social a pesar de las distancias físicas.

i. Desinformación como Estrategia

La circulación de noticias falsas y contenido manipulado incrementa la polarización y agrava los conflictos, debilitando la capacidad del Ejército para recuperar su legitimidad. Wardle y Derakhshan (2017) señalan que la desinformación digital afecta significativamente la confianza pública en las instituciones, dificultando la gestión del orden.

4.3.1 Categoría 2

a. Conflictos Sociales contra el Ejército

Los conflictos sociales contra el Ejército se desarrollan en un entorno donde los ciudadanos movilizan demandas y cuestionan la legitimidad de las instituciones estatales, utilizando plataformas digitales como WhatsApp, Telegram y Facebook. En estos conflictos, el Ejército es percibido no solo como una fuerza de control, sino como un actor represivo, lo que agrava las tensiones y genera desafíos para la gestión del orden público. La narrativa pública que se construye en redes sociales erosiona la confianza en la institución militar y dificulta su capacidad de actuación.

Foucault (1980) plantea que el biopoder regula la vida social, pero su ejercicio sin atender las necesidades de las comunidades genera resistencia organizada. Tilly (2007) subraya que los movimientos sociales aprovechan la movilización descentralizada de recursos para desafiar las estructuras de poder. En la era digital, según Castells (2009), las instituciones pierden el control sobre la narrativa pública, debilitando su legitimidad.

Bauman (2000) argumenta que, en la modernidad líquida, las instituciones tradicionales enfrentan dificultades para mantener su autoridad en un entorno fragmentado. Finalmente, Wardle y Derakhshan (2017) explican cómo la desinformación polariza la opinión pública y afecta la confianza en las instituciones, profundizando los conflictos sociales.

Subcategorías A priori

b. Causas de los Conflictos

Los conflictos surgen de exclusión social y abandono estatal. Las comunidades afectadas sienten que el Ejército, al ser parte del aparato estatal, no responde a sus demandas, generando malestar social. Foucault (1980) resalta que el biopoder, cuando se ejerce sin atender las necesidades sociales, provoca resistencia. La intervención militar en estos contextos se percibe como una extensión del control estatal.

c. Estrategias de Movilización

Los actores sociales utilizan redes digitales para coordinar protestas en tiempo real, superando las limitaciones logísticas de las autoridades. Las acciones simultáneas organizadas en plataformas como Telegram y WhatsApp dificultan la respuesta del Ejército. Tilly (2007) explica que los movimientos sociales tienen éxito al movilizar recursos y organizarse descentralizadamente, lo que aumenta su capacidad de presión.

d. Impacto en la Imagen del Ejército

La narrativa pública negativa sobre el Ejército se amplifica en redes sociales, donde las acciones militares se presentan como represivas. Esta percepción erosiona la confianza ciudadana y limita la legitimidad institucional. Bauman (2000) plantea que en un entorno de modernidad líquida, las instituciones tradicionales como el Ejército enfrentan dificultades para mantener su autoridad, ya que las narrativas digitales prevalecen.

e. Reacción y Respuesta del Ejército

La respuesta del Ejército ante los conflictos es limitada por su rigidez institucional y la rapidez de las narrativas digitales. La falta de control sobre la narrativa pública incrementa la percepción de abuso, lo que agrava la crisis. Castells (2009) resalta que, en la era de la información, las instituciones deben adaptarse rápidamente para responder a las demandas sociales y evitar perder su legitimidad.

f. Percepción Pública y Legitimidad

La percepción pública del Ejército se ve afectada por campañas de desinformación y falta de transparencia en su comunicación. Esta erosión de la confianza institucional limita su capacidad operativa. Wardle y Derakhshan (2017) explican que la desinformación polariza a la sociedad y afecta la percepción pública de las instituciones, incrementando la resistencia social.

Subcategorías Emergentes

g. Narrativa de Represión Militar

Las plataformas digitales consolidan la narrativa de que el Ejército es un actor represivo. Esta narrativa se refuerza mediante publicaciones emocionales que generan rechazo social hacia las Fuerzas Armadas. Castells (2009) sostiene que las narrativas emocionales en redes ganan poder rápidamente, erosionando la legitimidad institucional.

h. Uso Estratégico de Desinformación

Los actores sociales utilizan noticias falsas y contenido manipulado para profundizar las tensiones sociales y debilitar la imagen del Ejército. La desinformación estratégica aumenta la polarización y agrava la crisis institucional. Tilly (2007) destaca que los movimientos sociales no solo movilizan recursos materiales, sino también simbólicos, como la información manipulada, para mantener su presión sobre las instituciones.

i. Falta de Transparencia en la Comunicación

La falta de respuestas claras y coherentes por parte del Ejército incrementa la percepción de opacidad, permitiendo que las narrativas negativas prosperen sin control. La ausencia de transparencia debilita aún más la confianza pública en la institución. Castells (2012) enfatiza que las instituciones deben ser capaces de responder rápida y transparentemente para mantener su relevancia y legitimidad en un entorno digital dinámico.

4.4 Soporte de Categorías

El soporte de categorías se desarrolló mediante la organización y análisis detallado de los datos obtenidos de entrevistas, análisis documental y fichas de observación directa, permitiendo identificar patrones clave en torno a las dos categorías principales: Uso de Redes Sociales Digitales y Conflictos Sociales contra el Ejército. Cada categoría se desglosa en subcategorías con códigos específicos, reflejando su enraizamiento (frecuencia de aparición en las fuentes) y su densidad (número de relaciones identificadas). A continuación, se presenta una síntesis del desarrollo de estas categorías con base en la información organizada.

Tabla 12.

Cuadro de enraizamiento y densidad de la Categoría 1: Uso de Redes Sociales Digitales

Categoría	Subcategoría / Código	Enraizamiento	Densidad
Uso de Redes Sociales Digitales	Difusión de Información	115	6
	Viralización de contenido manipulado	6	1
	Fake news y su impacto	3	1
	Medios visuales como TikTok	2	1
	Propagación de noticias incompletas	2	1

Transmisiones en vivo manipuladas	1	1
Distribución emocional de contenido	5	1
Movilización y Coordinación	47	6
Uso de WhatsApp para organización	2	1
Telegram como espacio de reclutamiento	1	1
Coordinaciones en tiempo real	1	1
Creación de eventos en redes	2	1
Convocatoria dirigida a jóvenes	1	1
Coordinación interregional	2	1
Formación de Opinión Pública	49	6
Construcción de narrativas antagónicas	2	1
Narrativas de represión militar	6	1
Manipulación de la percepción pública	4	1
Segmentación de audiencias por edad	1	1
Uso de hashtags virales	2	1
Crítica a las Fuerzas del Orden	1	1
Capital Social en Línea	51	2
Redes sociales como espacios de cohesión	5	1
Grupos cerrados de movilización	1	1
Estrategias de Comunicación	155	2
Operaciones psicológicas en redes	6	1
Campañas de desprestigio contra el Ejército	1	1

Fuente: Análisis de Entrevistas, Documentos y Observaciones en Redes Sociales

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

La Tabla 12 proporciona un análisis exhaustivo de los patrones identificados en la Categoría 1: Uso de Redes Sociales Digitales, mostrando tanto el enraizamiento (frecuencia de aparición) como la densidad (grado de conexión entre los códigos) de las subcategorías que la componen. Este cuadro destaca cómo las redes sociales han transformado las dinámicas de difusión de información, coordinación de movilizaciones y construcción de narrativas, impactando directamente en la percepción pública y en la legitimidad del Ejército del Perú. A través de este análisis, se evidencian tanto los desafíos operativos como las oportunidades estratégicas que las plataformas digitales presentan en el contexto de los conflictos sociales contemporáneos.

La Difusión de Información es una de las subcategorías más significativas, con 115 enraizamientos y una densidad de 6, lo que refleja su alta frecuencia y el número de conexiones que mantiene con otros aspectos del análisis. Las redes sociales se convierten en una plataforma eficaz para la propagación masiva de contenido, pero una gran parte de la información difundida está manipulada, contribuyendo a la polarización social. La viralización

de contenido manipulado (6 enraizamientos) destaca cómo las narrativas falsas se amplifican rápidamente, intensificando las percepciones negativas hacia las instituciones. Además, fake news (3 enraizamientos) y la propagación de noticias incompletas (2 enraizamientos) alimentan la desinformación y generan incertidumbre entre la población, dificultando que la información oficial tenga un impacto positivo.

El uso de plataformas visuales como TikTok (2 enraizamientos) y las transmisiones en vivo manipuladas (1 enraizamiento) refuerzan las narrativas negativas al aprovechar el impacto emocional de los contenidos audiovisuales en tiempo real. Estas herramientas permiten moldear percepciones con gran rapidez, dejando poco margen de reacción a las instituciones afectadas. Además, la distribución emocional de contenido (5 enraizamientos) demuestra que los mensajes que apelan a las emociones—especialmente aquellos que provocan indignación o miedo—son los más efectivos para viralizarse, afectando la percepción pública del Ejército de manera significativa. La combinación de estos factores evidencia que la información en redes no solo fluye sin control, sino que también es utilizada como arma estratégica para erosionar la legitimidad institucional.

Las redes sociales también se destacan como plataformas operativas para la movilización y coordinación de protestas. Con 47 enraizamientos y una densidad de 6, esta subcategoría refleja cómo los actores sociales utilizan las herramientas digitales para organizar acciones colectivas de manera rápida y efectiva. Plataformas de mensajería como WhatsApp (2 enraizamientos) y Telegram (1 enraizamiento) se han convertido en canales seguros para la planificación de movilizaciones, evitando la interferencia de las autoridades y facilitando la organización sin detección previa. La capacidad para realizar coordinaciones en tiempo real (1 enraizamiento) y crear eventos en redes sociales (2 enraizamientos) permite responder rápidamente a situaciones emergentes, maximizando la eficacia de las protestas.

Asimismo, la convocatoria dirigida a jóvenes (1 enraizamiento) y la coordinación interregional (2 enraizamientos) demuestran que las redes sociales facilitan la movilización de diversos sectores sociales y la integración de grupos dispares, incrementando el alcance y la presión sobre las instituciones. Esta capacidad de organización a gran escala representa un reto significativo para el Ejército, ya que requiere adaptarse a un entorno operativo donde las movilizaciones pueden surgir y escalar en cuestión de horas.

Las narrativas que circulan en redes sociales tienen un impacto profundo en la percepción pública sobre las instituciones, y la subcategoría de Formación de Opinión Pública refleja esta dinámica con 49 enraizamientos y una densidad de 6. La construcción de narrativas antagónicas (2 enraizamientos) y las narrativas de represión militar (6 enraizamientos) muestran un esfuerzo coordinado por proyectar al Ejército como un actor represivo, lo que deteriora su imagen ante la sociedad. La manipulación de la percepción pública (4 enraizamientos) y el uso de hashtags virales (2 enraizamientos) refuerzan estas

narrativas, maximizando su alcance y profundizando la desconfianza hacia la institución. Las críticas a las fuerzas del orden (1 enraizamiento) se amplifican rápidamente en redes, dificultando la gestión comunicacional del Ejército y afectando su capacidad para recuperar la legitimidad.

La subcategoría de Capital Social en Línea muestra que las redes sociales actúan como espacios de cohesión, permitiendo que los grupos movilizados fortalezcan sus vínculos internos y solidaridad. Con 51 enraizamientos y una densidad de 2, esta subcategoría evidencia que las plataformas digitales no solo facilitan la organización de acciones colectivas, sino que también fomentan la creación de grupos cerrados de movilización (1 enraizamiento) en espacios privados, donde los planes pueden desarrollarse sin interferencias. Esta dinámica refuerza la eficacia de las acciones organizadas y plantea un desafío para las fuerzas del orden, ya que la planificación puede ocurrir de forma invisible hasta que las protestas se materializan.

La subcategoría de Estrategias de Comunicación, con 155 enraizamientos y una densidad de 2, es la más significativa en términos de enraizamiento, lo que refleja que las campañas comunicacionales en redes sociales son fundamentales para influir en la percepción pública y gestionar narrativas. Las operaciones psicológicas en redes (6 enraizamientos) buscan generar miedo y desconfianza hacia las instituciones, afectando su capacidad operativa. Además, las campañas de desprestigio contra el Ejército (1 enraizamiento) erosionan directamente la legitimidad institucional, dificultando su posicionamiento ante la opinión pública. Esta subcategoría evidencia que las redes sociales son campos de batalla estratégicos, donde la narrativa pública puede determinar el curso de los conflictos sociales.

Finalmente, el análisis de la Tabla 12 subraya que las redes sociales digitales actúan como herramientas estratégicas para la difusión de información, la organización de movilizaciones y la construcción de narrativas que afectan la percepción pública del Ejército. La alta frecuencia de enraizamiento en subcategorías como Difusión de Información y Estrategias de Comunicación refleja que las campañas de desinformación y desprestigio tienen un impacto significativo en la legitimidad institucional. Por otro lado, el uso estratégico de plataformas como Facebook, WhatsApp, Telegram y TikTok demuestra que los actores sociales no solo coordinan sus acciones en tiempo real, sino que también buscan fortalecer su cohesión interna mediante grupos cerrados y narrativas emocionales. La combinación de estas estrategias dificulta la gestión de crisis por parte del Ejército, al tiempo que erosiona su legitimidad pública, destacando la necesidad de que las instituciones desarrollen capacidades en comunicación digital para enfrentar la desinformación de manera proactiva.

Tabla 13.

Cuadro de enraizamiento y densidad de la Categoría 2: “Conflictos sociales contra el Ejército”

Categoría	Subcategoría / Código	Enraizamiento	Densidad
Conflictos Sociales contra el Ejército	Percepción Pública y Legitimidad	23	4
	Desconfianza hacia el Ejército	5	1
	Percepción de abuso de poder	4	1
	Legitimidad afectada por narrativas mediáticas	6	1
	Deterioro de la legitimidad institucional	3	1
	Impacto de la Desinformación	67	6
	Difusión de fake news sobre el Ejército	1	1
	Manipulación de imágenes y videos	2	1
	Desinformación dirigida a la movilización	1	1
	Narrativas victimizantes	3	1
	Impacto emocional de la desinformación	4	1
	Proliferación de fake news en redes sociales	3	1
	Causas de los Conflictos	33	4
	Manipulación por actores externos	2	1
	Desinformación y tergiversación	1	1
	Represión violenta del Ejército	1	1
	Falta de justicia y rendición de cuentas	7	1
	Estrategias de Movilización	40	4
	Uso de redes sociales para movilización	4	1
	Uso de imágenes y videos impactantes	1	1
	Influencers como movilizadores sociales	1	1
	Uso de redes sociales para denuncias públicas	3	1
	Impacto en la Imagen del Ejército	31	4
	Críticas públicas a la actuación del Ejército	1	1
	Daño a la imagen por desinformación	6	1
	Percepción de represión militar	1	1
	Reacción negativa de la sociedad civil	1	1
	Reacción y Respuesta del Ejército	81	3
	Respuesta tardía del Ejército	1	1
	Acciones cívicas del Ejército	2	1
Falta de capacitación en redes sociales	1	1	

Fuente: Análisis de Instrumentos realizado en Atlas.ti.

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

La Tabla 13 detalla los patrones de enraizamiento y densidad de los factores que inciden en los conflictos sociales contra el Ejército, proporcionando una visión clara de las dinámicas sociales que afectan la legitimidad institucional y dificultan su gestión en contextos

de crisis. Este análisis revela la frecuencia (enraizamiento) con que los distintos aspectos emergen en los datos y la cantidad de conexiones (densidad) que mantienen entre sí, lo que permite comprender cómo la desinformación, las narrativas críticas y las estrategias de movilización contribuyen a escalar los conflictos. Además, la reacción institucional se muestra limitada por las percepciones negativas y la falta de preparación en la gestión de redes sociales, subrayando la necesidad de mejorar las capacidades comunicacionales del Ejército para responder con eficacia a las amenazas en un entorno digital.

El componente de Percepción Pública y Legitimidad es fundamental, ya que refleja cómo la imagen del Ejército se ha deteriorado ante la opinión pública. El enraizamiento de 23 sugiere que las percepciones negativas están muy presentes en los datos, y su densidad de 4 indica que estas se encuentran conectadas con múltiples aspectos del conflicto social. La desconfianza hacia el Ejército (5 enraizamientos) revela que una parte significativa de la población percibe a la institución con escepticismo, lo que genera un clima de desafección que afecta la legitimidad de sus acciones. Esta desconfianza se amplifica mediante la percepción de abuso de poder (4 enraizamientos), consolidando la narrativa de que el Ejército actúa con un exceso de fuerza en su intervención en conflictos sociales. Las narrativas mediáticas negativas (6 enraizamientos) juegan un papel crucial en la amplificación de estas percepciones, al proyectar al Ejército como un actor represivo y alejado de los intereses ciudadanos. Finalmente, el deterioro de la legitimidad institucional (3 enraizamientos) refleja la dificultad que enfrenta la institución para gestionar su imagen de manera eficaz, lo que pone en evidencia la necesidad de desarrollar estrategias más proactivas de comunicación y acciones orientadas a reconstruir la confianza pública.

La desinformación se erige como un factor determinante en los conflictos sociales, con 67 enraizamientos y una densidad alta de 6, lo que refleja su conexión directa con múltiples aspectos del conflicto. La difusión de fake news y la manipulación de imágenes y videos (2 enraizamientos) intensifican la percepción negativa hacia el Ejército, alimentando narrativas que presentan a la institución como un agresor insensible ante las demandas sociales. Las narrativas victimizantes (3 enraizamientos) proyectan a los manifestantes como víctimas, consolidando una narrativa que sitúa al Ejército en el rol de opresor, lo que desencadena impactos emocionales adversos (4 enraizamientos) en la población. La proliferación de fake news en redes sociales (3 enraizamientos) facilita la escalada de conflictos, erosionando la capacidad del Ejército para comunicar su versión de los hechos. Esta subcategoría pone en evidencia la necesidad urgente de fortalecer las capacidades de monitoreo digital en tiempo real y de desarrollar estrategias efectivas de comunicación que permitan contrarrestar las campañas de desinformación desde sus primeras fases.

Las causas de los conflictos sociales reflejan tensiones estructurales que alimentan el descontento y la movilización social, con 33 enraizamientos y una densidad de 4, lo que evidencia que estos factores tienen un impacto significativo en la escalada de los conflictos. La manipulación por actores externos (2 enraizamientos) muestra que agentes interesados en desestabilizar la situación utilizan las redes sociales como plataforma para amplificar las tensiones. La desinformación y tergiversación de los hechos (1 enraizamiento) contribuyen a profundizar la polarización, creando un entorno hostil para las fuerzas armadas. La percepción de represión violenta del Ejército (1 enraizamiento) refuerza esta narrativa negativa, dificultando la legitimación de las acciones institucionales. Por otro lado, la falta de justicia y rendición de cuentas (7 enraizamientos) emerge como una causa estructural clave que alimenta el descontento social y motiva la movilización, evidenciando la necesidad de abordar estos problemas desde un enfoque interinstitucional para reducir las tensiones.

Las redes sociales se consolidan como herramientas fundamentales para la organización y coordinación de movilizaciones, con 40 enraizamientos y una densidad de 4, reflejando su importancia en la planificación de protestas. El uso de redes sociales para movilización (4 enraizamientos) permite que los actores sociales organicen acciones colectivas con rapidez y sin interferencias. Los imágenes y videos impactantes (1 enraizamiento) refuerzan las críticas hacia el Ejército al generar un impacto visual inmediato que moviliza la opinión pública en su contra. Los influencers como movilizadores sociales (1 enraizamiento) juegan un papel estratégico al legitimar las protestas y amplificar sus mensajes. La denuncia pública en redes (3 enraizamientos) se convierte en un mecanismo clave para presionar a las autoridades y consolidar el apoyo social hacia los movimientos de protesta, dificultando la respuesta institucional del Ejército.

El impacto en la imagen del Ejército es un tema central, con 31 enraizamientos y una densidad de 4, lo que refleja que las campañas de desinformación y las críticas públicas han debilitado significativamente su legitimidad. Las críticas públicas (1 enraizamiento) y la percepción de represión militar (1 enraizamiento) generan una reacción negativa en la sociedad civil, erosionando la autoridad institucional. El daño a la imagen del Ejército causado por la desinformación (6 enraizamientos) dificulta la gestión de su reputación y su capacidad para recuperar la confianza pública.

La reacción y respuesta del Ejército tiene el mayor enraizamiento, con 81 menciones, aunque su densidad de 3 indica que las acciones no están bien conectadas con otros aspectos de la gestión de crisis. La percepción de una reacción tardía (1 enraizamiento) refleja la necesidad de mejorar la capacidad de respuesta operativa. Las acciones cívicas (2 enraizamientos) intentan mitigar los impactos negativos, pero resultan insuficientes para revertir las narrativas adversas. La falta de capacitación en redes sociales (1 enraizamiento)

muestra que el Ejército necesita mejorar su preparación en gestión digital para enfrentar los desafíos de la desinformación.

Finalmente, de manera general se puede evidenciar que los conflictos sociales en el Perú se ven amplificados por la desinformación y la manipulación mediática, afectando directamente la legitimidad del Ejército. La alta densidad de la subcategoría de Impacto de la Desinformación refleja que las plataformas digitales se han convertido en un escenario estratégico para campañas de desprestigio y protestas organizadas, donde los manifestantes utilizan herramientas digitales para movilización rápida y amplificación de narrativas críticas.

El Ejército enfrenta un desafío significativo en la gestión de su imagen pública, ya que su respuesta limitada en redes sociales y la percepción de abuso de poder agravan la crisis de legitimidad. Para contrarrestar estos efectos, es fundamental que la institución desarrolle estrategias de comunicación digital más eficientes, respondiendo de manera proactiva a las narrativas negativas y fomentando una relación más cercana con la sociedad civil.

4.5 Red semántica

La red semántica es una representación visual de las categorías y subcategorías de esta investigación, diseñada para analizar el uso de redes sociales en conflictos contra el Ejército. Destaca las relaciones entre elementos clave como difusión de información, movilización, opinión pública y estrategias de comunicación. Además, permite identificar convergencias y divergencias en los patrones de comunicación digital, revelando las dinámicas complejas que influyen en las narrativas y percepciones sobre los conflictos sociales.

Categoría 1: Uso de las redes sociales digitales

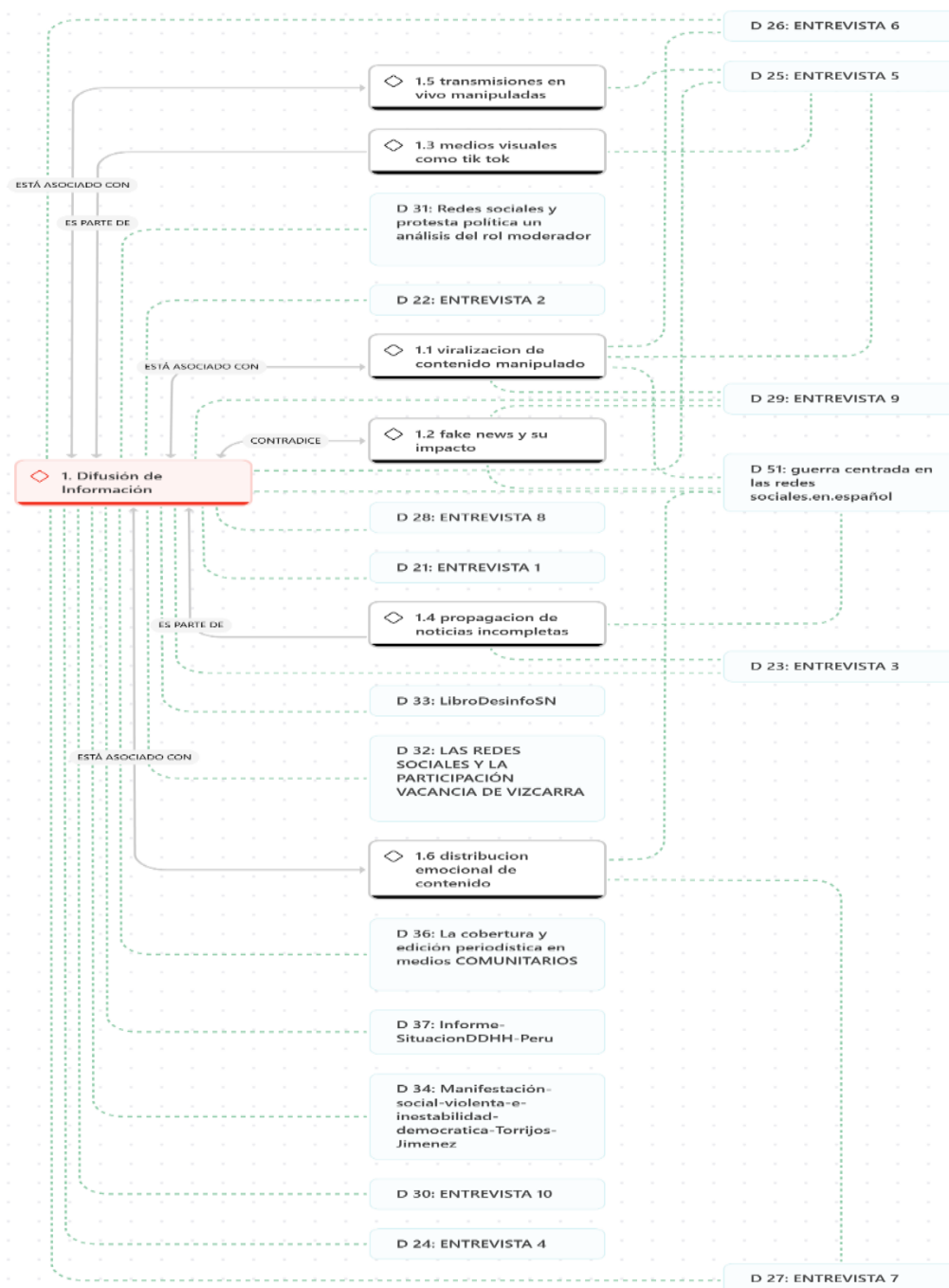


Figura 6.

Red semántica de la subcategoría "Difusión de Información"

Fuente: Análisis realizado con Atlas.ti

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

La figura 6 permite visualizar las conexiones entre los elementos principales que estructuran la subcategoría "Difusión de Información" dentro del uso de redes sociales digitales en conflictos sociales. Esta red evidencia cómo las prácticas de manipulación de información se relacionan entre sí, ofreciendo un entendimiento más profundo de los mecanismos y estrategias empleados para influir en la percepción pública y en la narrativa de los conflictos.

Análisis de las Conexiones Principales

- 1. Viralización de contenido manipulado y fake news:**
La red destaca que la viralización de contenido manipulado está estrechamente relacionada con la difusión de noticias falsas (**fake news**), lo que refleja una estrategia conjunta para amplificar narrativas negativas. Estas prácticas generan confusión, erosionan la confianza en las instituciones y refuerzan la desinformación en contextos de conflicto social.
- 2. Uso de medios visuales como TikTok y transmisiones manipuladas:**
Se subraya el impacto de plataformas visuales en la difusión de contenido diseñado para generar emociones intensas y viralizar mensajes. Elementos como TikTok y las transmisiones en vivo manipuladas son herramientas clave para moldear la percepción pública, especialmente entre audiencias jóvenes.
- 3. Propagación de noticias incompletas y distribución emocional del contenido:**
La fragmentación y la carga emocional de los mensajes emergen como factores interrelacionados que potencian la diseminación de información parcial o manipulada. Estos mecanismos buscan apelar a las emociones para aumentar el impacto y generar reacciones inmediatas.
- 4. Impacto en la percepción y legitimidad institucional:**
Las conexiones analizadas resaltan cómo estas tácticas afectan directamente la imagen de las instituciones armadas y la Policía Nacional del Perú, posicionándolas en un marco narrativo negativo en el ámbito digital.

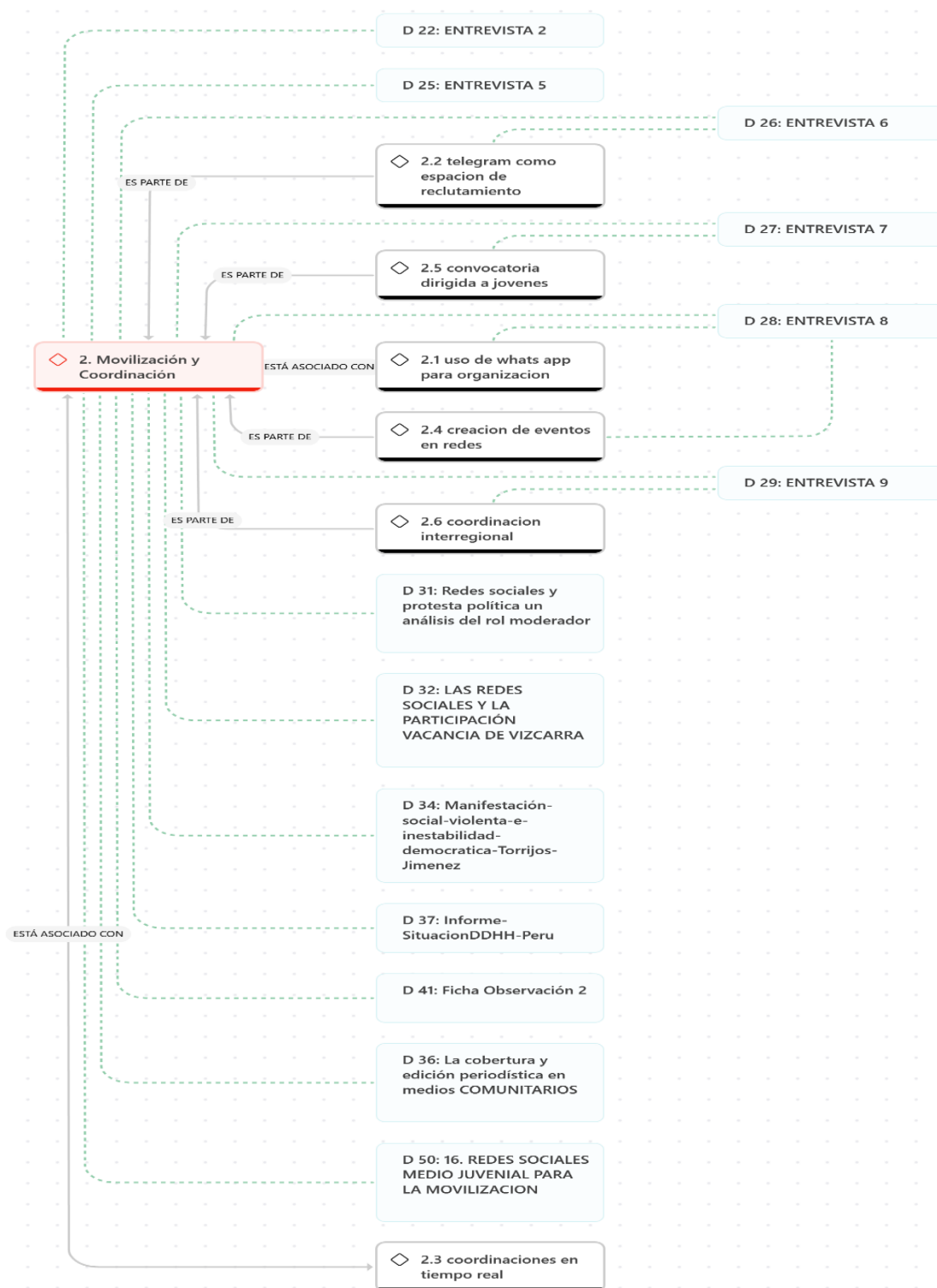


Figura 7.

Red semántica de la subcategoría "Movilización y Coordinación"

Fuente: Análisis realizado con Atlas.ti

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

Esta red semántica profundiza en cómo las plataformas digitales facilitan la movilización social y permiten la coordinación eficaz de protestas. A través de diversas estrategias, los actores sociales se organizan para generar presión sobre las instituciones, utilizando tanto herramientas digitales como tácticas comunicativas.

Análisis de las Conexiones Principales

1. **Plataformas Digitales para la Movilización:** La red destaca que WhatsApp y Telegram juegan un rol crucial en la organización privada y segura de movilizaciones. Estas plataformas permiten que los grupos coordinadores mantengan canales cerrados para evitar la interferencia de las autoridades, facilitando una respuesta rápida y ajustada en tiempo real.
2. **Convocatoria Dirigida a Jóvenes:** Las campañas en redes se enfocan especialmente en la participación juvenil mediante mensajes llamativos y gráficos diseñados para captar su atención. Esta convocatoria es una de las estrategias más efectivas, ya que los jóvenes se convierten en actores centrales en las protestas, movilizándose masivamente en eventos planificados.
3. **Coordinación en Tiempo Real e Interregional:** La capacidad de coordinar protestas simultáneamente en diferentes regiones aparece como una ventaja estratégica. Las plataformas permiten la sincronización de acciones entre diversas localidades, asegurando la cohesión de los esfuerzos y aumentando la presión sobre las autoridades. La comunicación en tiempo real garantiza que las movilizaciones se mantengan dinámicas y puedan adaptarse a cambios imprevistos.
4. **Creación de Eventos y Movilización Masiva:** Las plataformas como Facebook y otras redes sociales se utilizan para crear eventos públicos con gran facilidad, permitiendo convocatorias de alta participación sin necesidad de infraestructura compleja. Esto refleja cómo las herramientas digitales reducen los costos organizativos y amplifican la capacidad de movilización social.
5. **Uso de Imágenes y Videos Impactantes:** La difusión de contenido visual, especialmente videos, es clave para fortalecer la narrativa del conflicto y legitimar las demandas sociales. Las imágenes impactantes y los testimonios visuales generan empatía y rechazo hacia el Ejército, lo que fomenta la participación y cohesión entre los manifestantes.
6. **Rol de los Influencers:** La red evidencia que los influencers juegan un papel destacado al legitimar las movilizaciones y amplificar las críticas al Estado y al Ejército. Estos actores se convierten en líderes informales que movilizan seguidores, incrementando la visibilidad de las protestas y fortaleciendo su impacto.

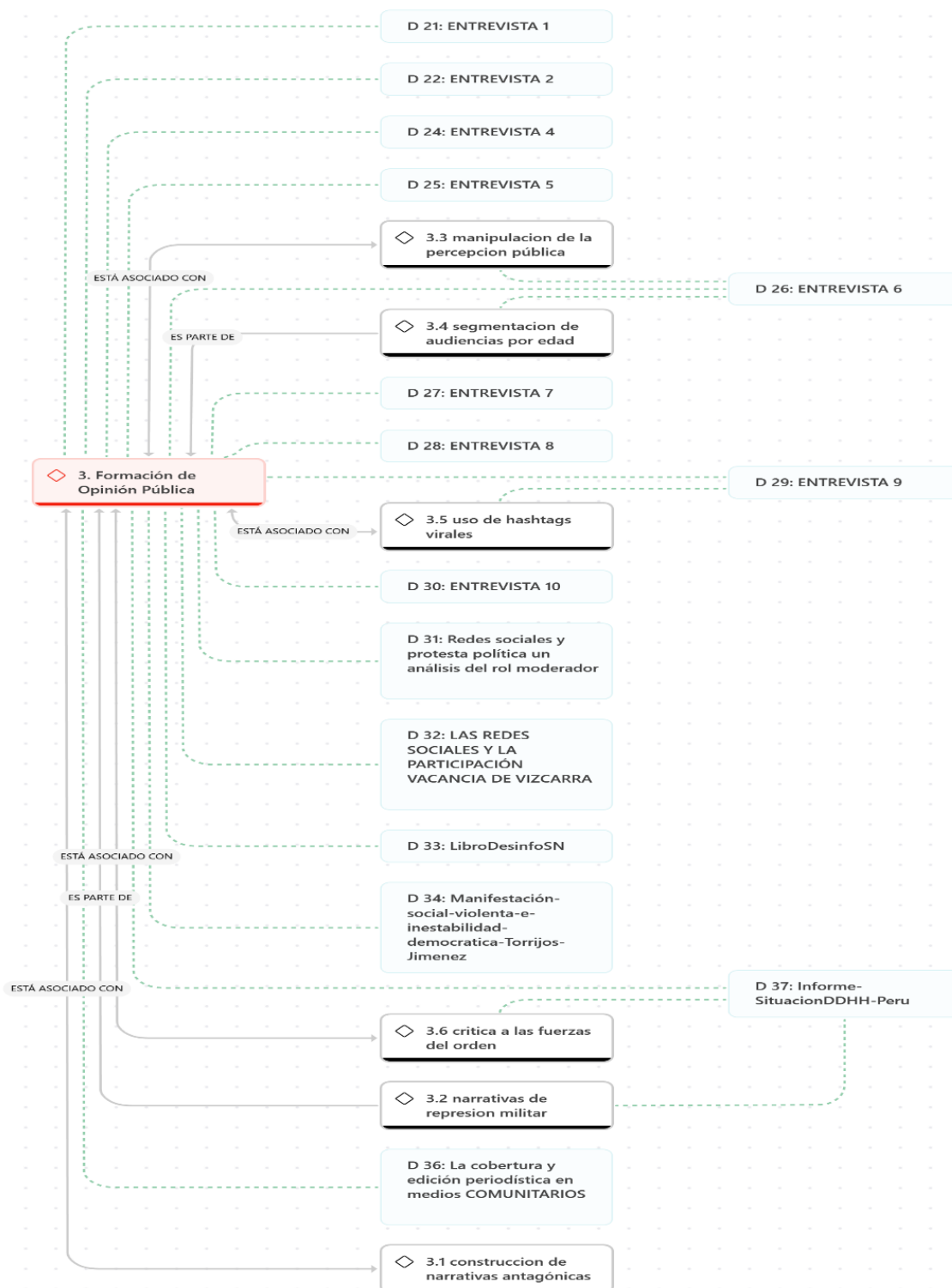


Figura 8.

Red semántica de la subcategoría "Formación de Opinión Pública"

Fuente: Análisis realizado con Atlas.ti

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

La red semántica presentada (figura 8) describe cómo se forma la opinión pública mediante narrativas, campañas mediáticas y la manipulación de la información en redes sociales. Las conexiones reflejan las estrategias utilizadas para influir en la percepción pública y erosionar la legitimidad de las instituciones, especialmente las fuerzas del orden.

Las instituciones deben enfrentar el reto de contrarrestar narrativas adversas con estrategias comunicativas eficaces para recuperar la confianza pública. Las redes, más que canales de difusión, se han convertido en espacios que fortalecen el rechazo hacia las autoridades, generando crisis y desconfianza. A continuación, se realiza un análisis detallado de las relaciones clave identificadas en la red.

Análisis de las Conexiones Principales:

- 1. Manipulación de la Percepción Pública:** La red destaca que las entrevistas y los análisis señalan la manipulación de la información como un factor determinante para moldear la opinión pública. Las narrativas estratégicas presentan versiones sesgadas o emocionales de los acontecimientos, orientando las percepciones hacia la crítica del Estado y las fuerzas del orden. Esta manipulación también está estrechamente vinculada con la segmentación de audiencias por edad, sugiriendo que los mensajes son adaptados para maximizar su impacto en diferentes grupos poblacionales.
- 2. Uso de Hashtags Virales:** El análisis subraya que los hashtags virales juegan un papel crucial en la amplificación de las narrativas en redes sociales. Estas etiquetas permiten posicionar temas específicos en la agenda pública y reforzar las críticas hacia las instituciones militares, facilitando la cohesión de los movimientos sociales. La viralización asegura que las narrativas tengan un alcance masivo, aumentando la presión social.
- 3. Narrativas Antagónicas y de Represión Militar:** La red refleja cómo se construyen narrativas antagónicas que presentan al Ejército como un actor represivo. Estas narrativas son potenciadas por la cobertura en medios comunitarios y por la participación de influencers y grupos sociales organizados. La represión militar se convierte en un eje temático que alimenta el rechazo social hacia las fuerzas del orden y fortalece las demandas de los manifestantes.
- 4. Crítica a las Fuerzas del Orden:** La crítica directa a las fuerzas del orden emerge como una consecuencia de la manipulación de la percepción pública y la construcción de narrativas polarizantes. La opinión pública se alinea con estas críticas, generando una reacción negativa hacia las instituciones. La repetición de estas narrativas en redes y medios comunitarios refuerza la percepción de que las fuerzas del orden actúan de manera abusiva, debilitando su legitimidad.

5. **Medios Comunitarios y Protestas Políticas:** La red destaca el papel de los medios comunitarios en la cobertura de las protestas y la difusión de narrativas de inestabilidad democrática. La referencia a eventos como la vacancia de Vizcarra muestra cómo la movilización digital se conecta con la coyuntura política, amplificando el malestar social. Los informes sobre situaciones de derechos humanos también se alinean con estas narrativas, legitimando las protestas y aumentando la presión sobre el Estado.

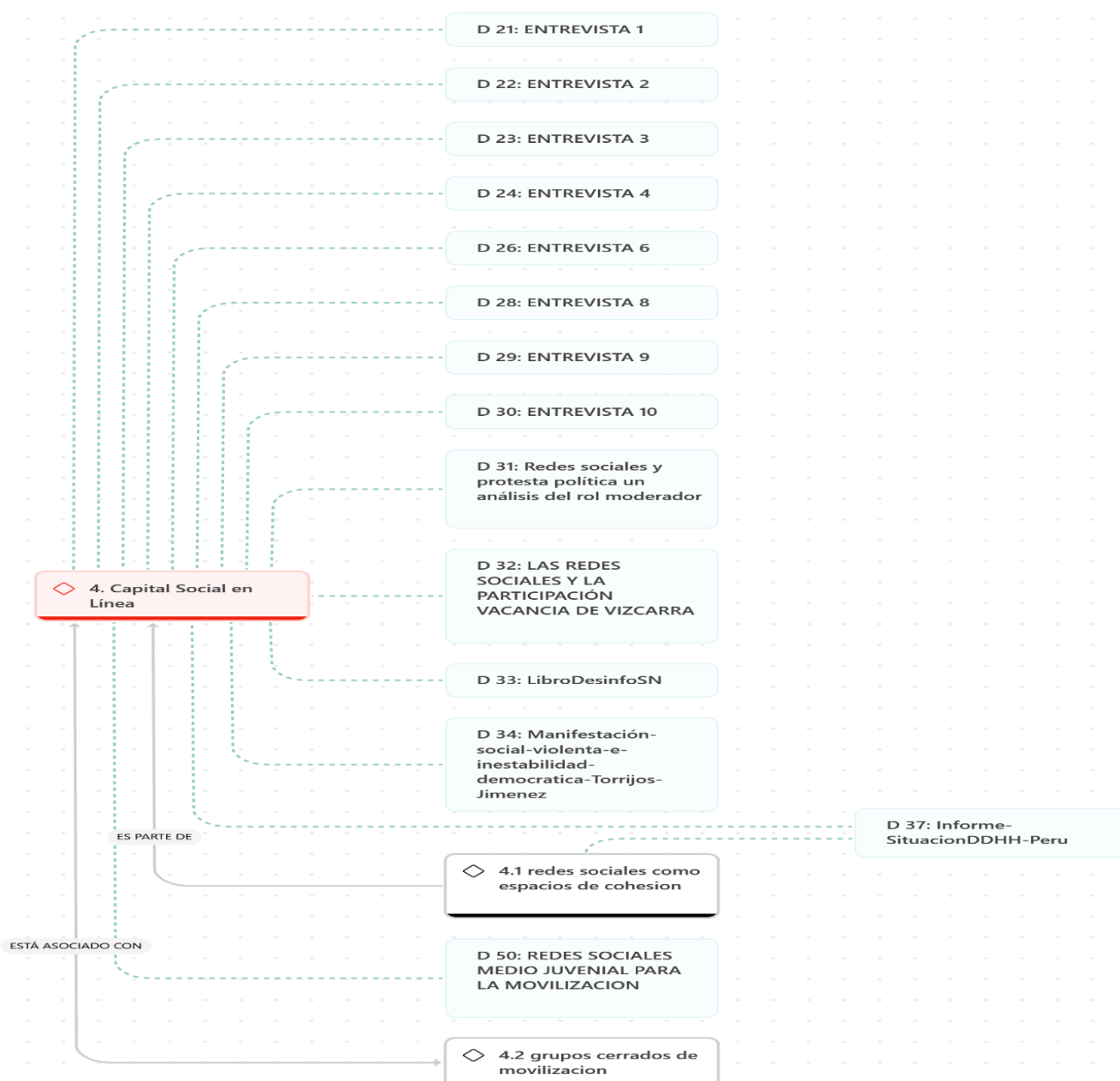


Figura 9.

Red semántica de la subcategoría "Capital Social en Línea"

Fuente: Análisis realizado con Atlas.ti

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

La red semántica de la figura 9 resalta el capital social en línea como clave para la cohesión y movilización social, consolidando las redes como herramientas esenciales para coordinar demandas. Esto desafía al Estado y fuerzas del orden a comprender estas dinámicas y desarrollar estrategias constructivas, mientras los grupos cerrados y narrativas estructuradas refuerzan la cohesión interna y legitiman demandas.

Análisis de las Conexiones Principales

1. **Redes Sociales como Espacios de Cohesión:** Las entrevistas y documentos analizados revelan que las redes sociales funcionan como espacios de cohesión social, donde los participantes fortalecen sus lazos comunitarios. Estas plataformas no solo permiten la interacción entre los miembros, sino que crean un sentido de pertenencia, lo que refuerza la identidad colectiva y la capacidad de movilización. La cohesión generada en línea se convierte en un activo social fundamental para la organización de protestas.
2. **Medio Juvenil para la Movilización:** La red destaca que las redes sociales son utilizadas principalmente por jóvenes, quienes se convierten en los principales actores de las movilizaciones. Esta participación juvenil se traduce en un impulso constante de las protestas, donde los jóvenes aprovechan las plataformas digitales para expresar sus demandas y organizar acciones colectivas. La red subraya que la movilización juvenil es esencial en la configuración de las dinámicas de protesta contemporáneas.
3. **Grupos Cerrados de Movilización:** Las plataformas como Telegram y WhatsApp permiten la creación de grupos cerrados, donde los participantes coordinan sus acciones sin interferencias externas. Estos grupos privados refuerzan la confianza entre los miembros y aseguran la coordinación eficaz de las protestas. La privacidad de estos espacios garantiza la seguridad organizativa, permitiendo que los movimientos sociales mantengan su cohesión y efectividad.
4. **Conexiones con Coyunturas Políticas:** La referencia a eventos como la vacancia de Vizcarra y otros momentos de inestabilidad democrática evidencia cómo las redes sociales facilitan la participación activa en coyunturas políticas críticas. Las plataformas digitales se convierten en un escenario paralelo de participación ciudadana, donde los usuarios no solo expresan su opinión, sino que también organizan acciones concretas que impactan en la agenda política nacional.
5. **Contribución de Informes y Documentos:** Los informes sobre situaciones de derechos humanos y estudios sobre protestas sociales proporcionan legitimidad a las movilizaciones. La red refleja cómo la documentación de estas situaciones refuerza las demandas sociales y fortalece la narrativa de los movimientos en línea, aumentando su capacidad de generar presión sobre las instituciones del Estado.

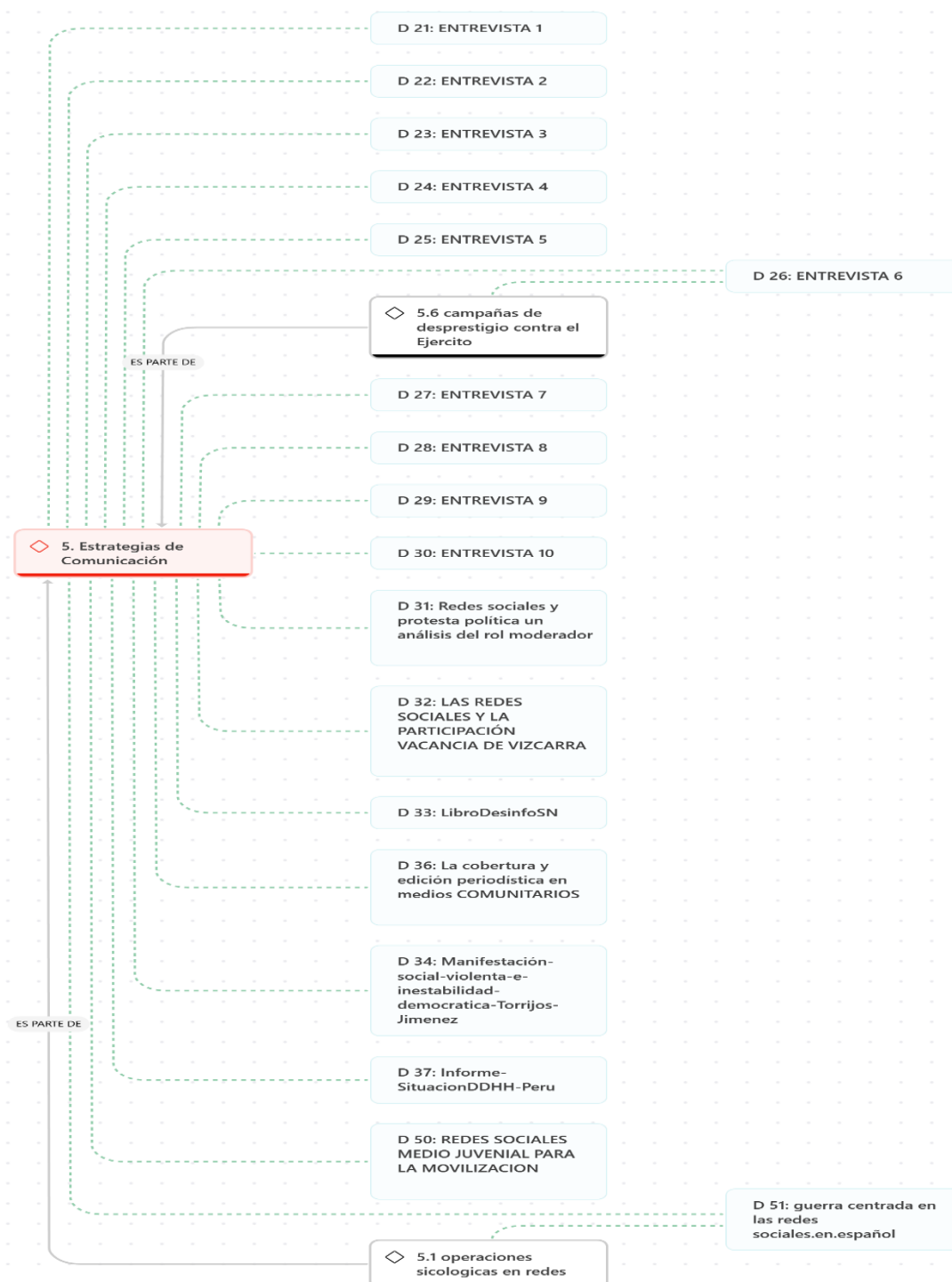


Figura 10.

Red semántica de la subcategoría "Estrategias de Comunicación"

Fuente: Análisis realizado con Atlas.ti

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

La red semántica (figura 10) evidencia cómo las estrategias en redes sociales desprestigian al Ejército, moldean la opinión pública y generan desconfianza. La cobertura selectiva refuerza narrativas críticas, mientras la participación juvenil y el uso estratégico de plataformas fortalecen la protesta digital, desafiando a las instituciones a adaptarse y recuperar legitimidad.

Análisis de las Conexiones Principales

1. **Campañas de Desprestigio contra el Ejército:** La red destaca que múltiples entrevistas y documentos confirman la existencia de campañas específicas orientadas a erosionar la legitimidad del Ejército. Estas campañas emplean narrativas de represión y abuso de poder, amplificadas en redes sociales mediante la repetición de mensajes críticos y contenido emocional. La participación de actores sociales en estas campañas refuerza la percepción negativa del accionar militar.
2. **Operaciones Psicológicas en Redes:** La red refleja que las operaciones psicológicas son utilizadas como una estrategia para manipular la percepción pública. Estas tácticas buscan sembrar desconfianza y temor hacia las instituciones militares mediante la difusión de información parcial o manipulada. La constante exposición a este tipo de contenido genera un ambiente de polarización social que dificulta la gestión de la imagen institucional.
3. **Rol de los Medios Comunitarios y Cobertura Selectiva:** Los medios comunitarios juegan un papel relevante en la edición y cobertura de los conflictos sociales, centrándose en la narrativa de las protestas y minimizando la perspectiva de las fuerzas del orden. Esta cobertura selectiva refuerza la sensación de injusticia y legitima las demandas de los manifestantes, debilitando aún más la posición del Ejército en la opinión pública.
4. **Conexión con Coyunturas Políticas:** La referencia a eventos como la vacancia presidencial de Vizcarra y otras manifestaciones políticas muestra cómo las estrategias de comunicación se alinean con los momentos de crisis política para amplificar el descontento social. Las redes sociales se convierten en espacios clave para la protesta digital, donde los actores sociales coordinan su participación y difunden mensajes que afectan la agenda pública.
5. **Redes Sociales como Medio Juvenil para la Movilización:** Las plataformas digitales son utilizadas como canales privilegiados para la movilización juvenil, destacando la importancia de los jóvenes en las campañas de protesta. Estos actores emergen como líderes informales en las movilizaciones, utilizando las redes no solo para organizarse, sino también para legitimar las críticas hacia las instituciones del Estado.

6. **Guerra Centrada en Redes Sociales:** La red refleja la centralidad de las plataformas digitales en las dinámicas actuales de conflicto. Las redes sociales en español se presentan como un campo de batalla donde se despliegan operaciones psicológicas, campañas de desprestigio y tácticas de manipulación. La velocidad y amplitud de estas plataformas permiten que los mensajes críticos se propaguen rápidamente, afectando la percepción pública y generando un impacto profundo en la legitimidad institucional.

Categoría 2: Conflictos sociales contra el Ejército

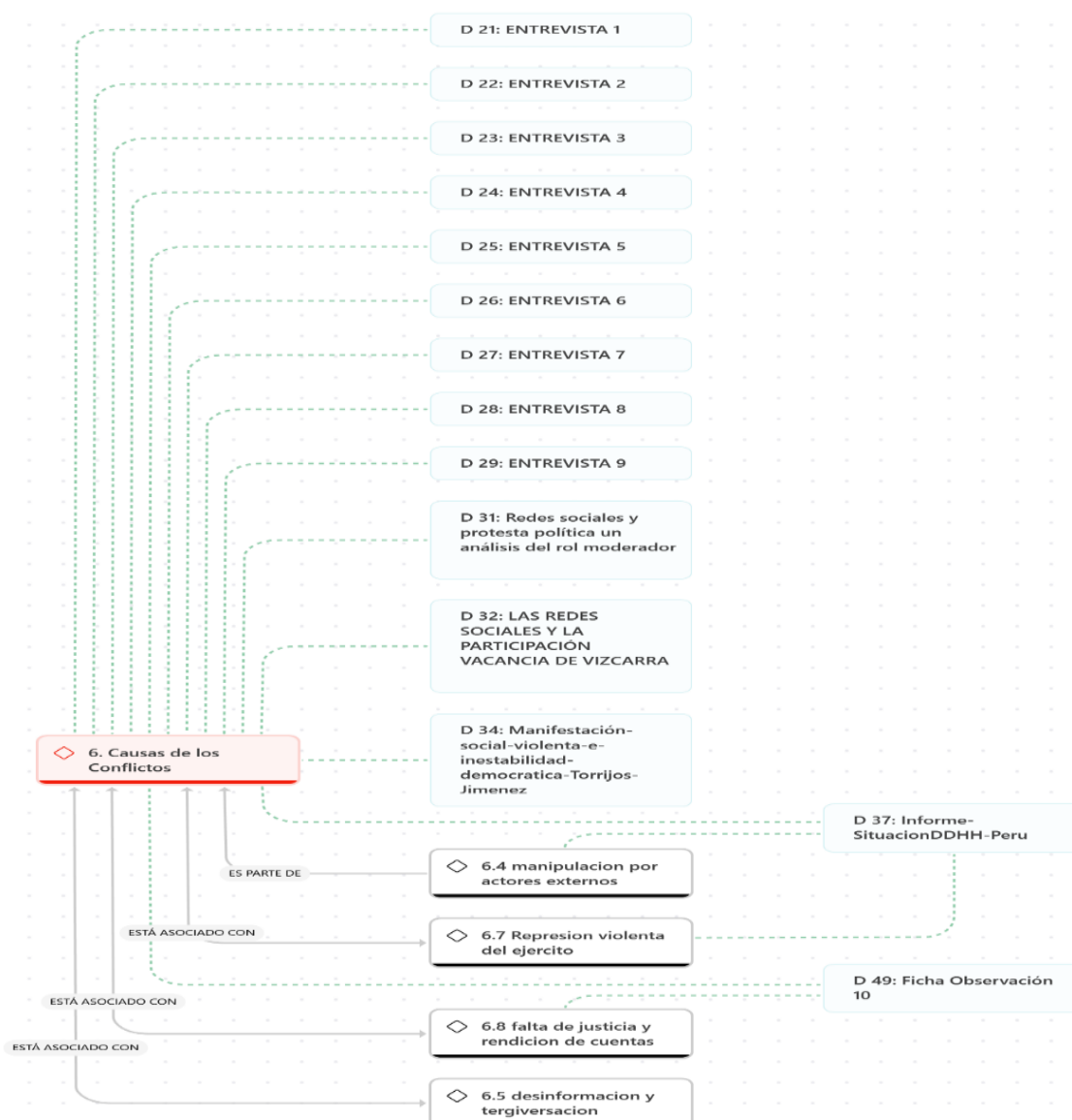


Figura 11.

Red semántica de la subcategoría "Causas de los Conflictos"

Fuente: Análisis realizado con Atlas.ti

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

Esta red semántica evidencia que las causas de los conflictos sociales son complejas y están impulsadas por una combinación de factores estructurales y coyunturales. La manipulación por actores externos y la difusión de desinformación refuerzan las narrativas de represión y abuso de poder, erosionando la legitimidad del Ejército y fomentando la movilización social. Además, la falta de justicia y transparencia agrava el malestar ciudadano, motivando la protesta y el cuestionamiento de las instituciones.

El análisis indica que las plataformas digitales catalizan el conflicto, facilitando la difusión de contenido manipulado y la coordinación colectiva. Es crucial que las instituciones adopten estrategias de comunicación proactivas y transparentes para recuperar la confianza pública y combatir la desinformación, mientras el Estado debe ofrecer justicia y rendición de cuentas para reducir tensiones y prevenir conflictos futuros.

Análisis de las Conexiones Principales

1. **Manipulación por Actores Externos:** La red refleja que uno de los factores más influyentes es la intervención de actores externos que manipulan la narrativa pública para amplificar los conflictos. Esta manipulación busca orientar la opinión pública hacia una narrativa de deslegitimación del Ejército, lo que genera desconfianza y polarización social. Esta conexión sugiere que las campañas de desinformación no son espontáneas, sino que responden a intereses específicos.
2. **Represión Violenta del Ejército:** Otra causa identificada es la percepción de represión por parte del Ejército, que fortalece las narrativas de abuso de poder. Esta percepción se amplifica mediante la difusión de testimonios, videos y campañas en redes sociales, lo que refuerza la idea de que las fuerzas del orden actúan de manera desproporcionada. Esta narrativa erosiona aún más la legitimidad del Ejército y alimenta la movilización social en su contra.
3. **Falta de Justicia y Rendición de Cuentas:** La red destaca que la ausencia de justicia y la falta de rendición de cuentas por parte de las autoridades son causas fundamentales de los conflictos. La percepción de impunidad genera frustración entre la población, motivando protestas y cuestionamientos hacia las instituciones. Esta conexión también subraya que la movilización social busca presionar al Estado para que garantice transparencia y justicia.
4. **Desinformación y Tergiversación:** La desinformación aparece como un elemento transversal en la red, afectando la percepción pública y distorsionando los hechos. La tergiversación de información crea una narrativa que favorece a los grupos movilizados, afectando la capacidad del Ejército para responder eficazmente. Las campañas de desinformación amplifican el malestar social al difundir información parcial o manipulada.

5. **Relación con Eventos Políticos Críticos:** La red también muestra la influencia de coyunturas políticas en los conflictos sociales, como la vacancia presidencial de Vizcarra. Estos eventos proporcionan un contexto en el que las movilizaciones se intensifican, utilizando las plataformas digitales para coordinar acciones y reforzar las demandas sociales.

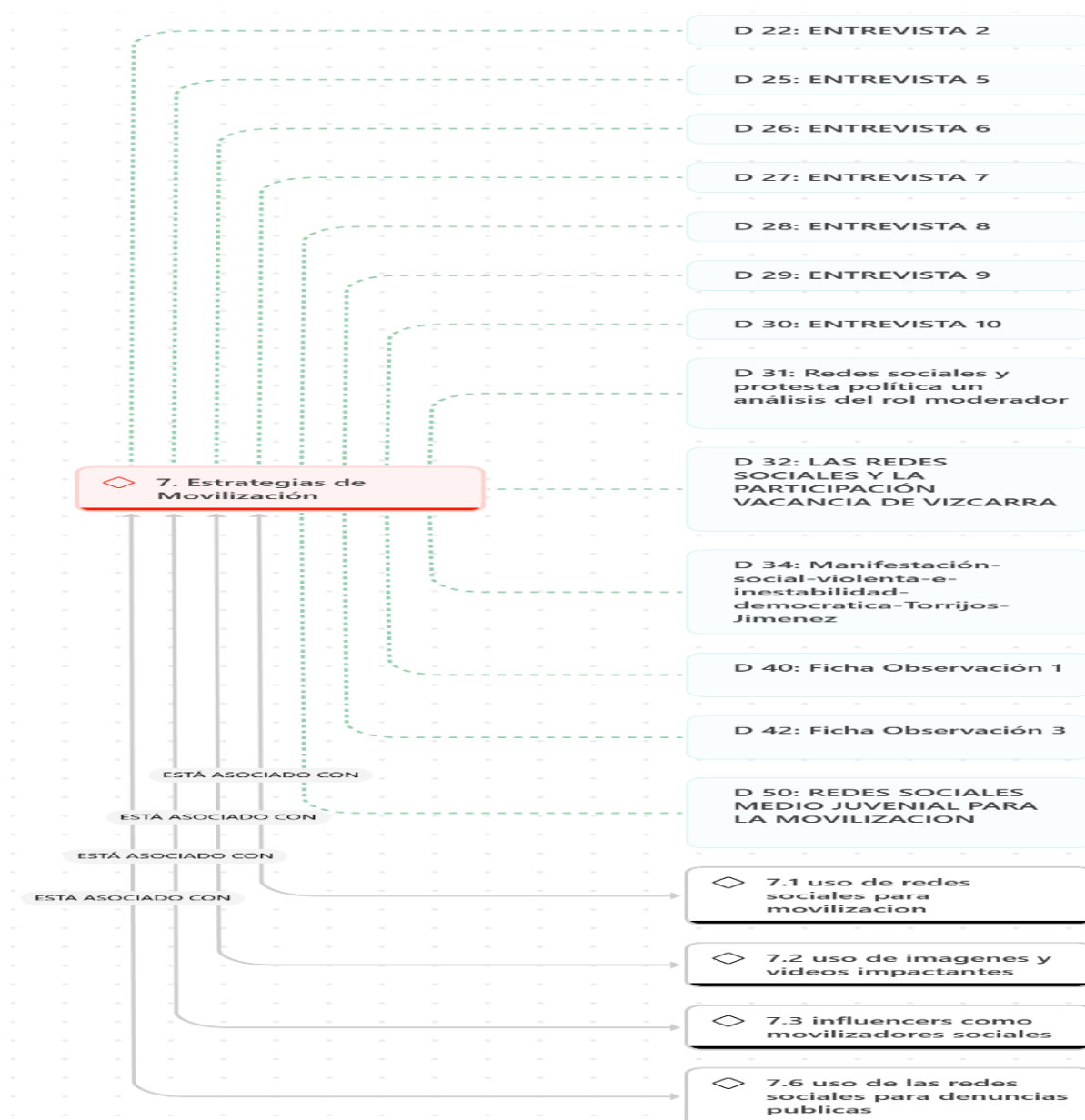


Figura 12.

Red semántica de la subcategoría "Estrategias de Movilización"

Fuente: Análisis realizado con Atlas.ti

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

La red semántica muestra que las estrategias de movilización social están estrechamente ligadas a las plataformas digitales, que organizan y amplifican demandas a través de contenido visual emocional y liderazgo de influencers, fortaleciendo la cohesión en las protestas. Las redes sociales sirven como espacios de denuncia, donde la opinión pública presiona a las instituciones. La movilización juvenil y su vínculo con coyunturas políticas refuerzan la legitimidad de estos movimientos, desafiando al Ejército a implementar estrategias comunicativas proactivas para recuperar la confianza pública.

Análisis de las Conexiones Principales

- 1. Uso de Redes Sociales para Movilización:** Las entrevistas y documentos resaltan que las redes sociales se utilizan como plataformas principales para organizar protestas y coordinar acciones colectivas en tiempo real. Estas plataformas permiten la movilización rápida sin necesidad de infraestructura física compleja, lo que fortalece la capacidad de respuesta de los manifestantes ante eventos coyunturales.
- 2. Imágenes y Videos Impactantes:** La red refleja que el uso de contenido visual impactante es una táctica clave para reforzar las demandas sociales. Imágenes y videos que muestran situaciones de represión o vulneración de derechos generan empatía y movilizan a la opinión pública, amplificando el impacto de las protestas. La difusión de este contenido en plataformas como Facebook, Instagram y TikTok contribuye a viralizar las demandas sociales.
- 3. Influencers como Movilizadores Sociales:** Los influencers emergen como actores fundamentales en las estrategias de movilización. Estos líderes digitales no solo legitiman las protestas, sino que también amplifican los mensajes hacia una audiencia más amplia, especialmente entre los jóvenes. Su participación da visibilidad y relevancia a las movilizaciones, consolidando la narrativa del movimiento.
- 4. Uso de Redes para Denuncias Públicas:** La red también muestra que las denuncias públicas en redes sociales son una estrategia eficaz para visibilizar casos de injusticia y generar presión sobre las instituciones. Las plataformas digitales se convierten en canales alternativos de denuncia, donde los ciudadanos pueden expresar sus quejas sin intermediarios. Estas denuncias fomentan la participación pública y fortalecen la cohesión de los movimientos sociales.
- 5. Conexión con Contextos Políticos y Sociales:** La referencia a eventos como la vacancia de Vizcarra y la participación juvenil en redes sociales destaca la interrelación entre la movilización digital y las coyunturas políticas. Las protestas no solo responden a demandas específicas, sino que también se alinean con momentos de inestabilidad política para generar mayor impacto y legitimidad.

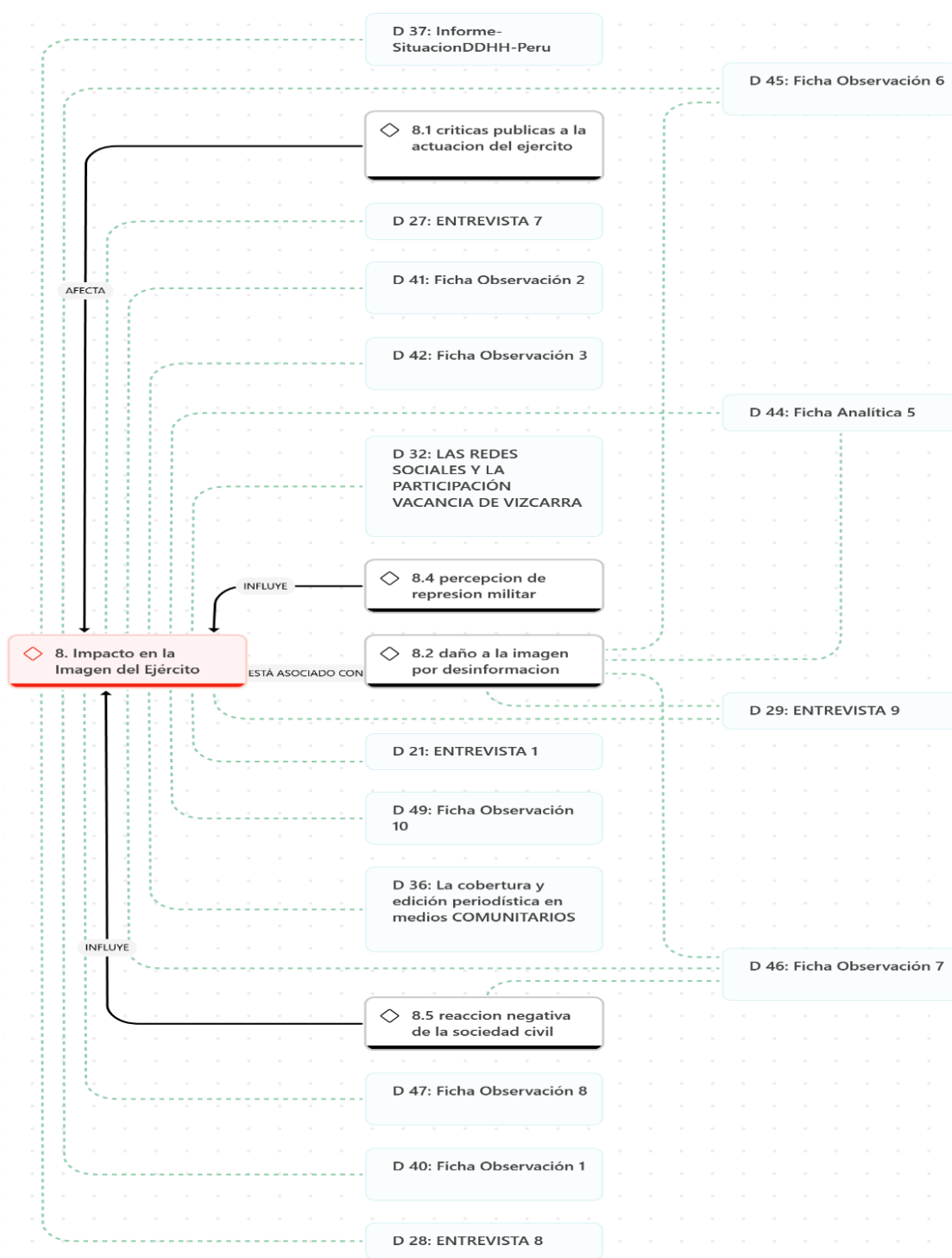


Figura 13.

Red semántica de la subcategoría "Impacto en la Imagen del Ejército"

Fuente: Análisis realizado con Atlas.ti

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

La red semántica (figura 13) muestra que la imagen del Ejército sufre por críticas, desinformación y percepción de represión, amplificadas en plataformas digitales y medios comunitarios, lo que afecta su legitimidad. Esto resalta la necesidad de estrategias de comunicación proactivas y transparentes para contrarrestar narrativas críticas y mejorar su respuesta en medios digitales.

Análisis de las Conexiones Principales

- 1. Críticas Públicas a la Actuación del Ejército:** Las entrevistas y observaciones reflejan que las críticas públicas son uno de los factores que más influyen en la percepción negativa del Ejército. Informes sobre derechos humanos y narrativas críticas en redes sociales cuestionan su accionar, presentando sus intervenciones como abusivas o excesivas. Estos cuestionamientos erosionan su legitimidad y dificultan la gestión de su imagen pública.
- 2. Daño a la Imagen por Desinformación:** La desinformación emerge como un elemento disruptivo que distorsiona los hechos y amplifica las críticas. La manipulación mediática, especialmente a través de medios comunitarios, exagera errores o presenta una versión parcial de las actuaciones del Ejército, generando una percepción injusta y negativa. La red sugiere que la proliferación de estas narrativas es uno de los desafíos más complejos para la institución.
- 3. Percepción de Represión Militar:** La narrativa de represión militar se destaca como un elemento central en la construcción de la opinión pública negativa. Los testimonios y las coberturas mediáticas fomentan esta percepción, presentando al Ejército como una fuerza opresiva en lugar de un actor que busca mantener el orden. Esta percepción se convierte en un obstáculo para la legitimidad institucional, especialmente durante situaciones de crisis social.
- 4. Reacción Negativa de la Sociedad Civil :** La red destaca que las reacciones negativas de la sociedad civil son una consecuencia directa de las críticas públicas y la desinformación. La pérdida de confianza en el Ejército se refleja en la participación activa en protestas y en el rechazo hacia las fuerzas del orden. Las redes sociales actúan como amplificadores de estas reacciones, dificultando los esfuerzos de las instituciones por reconstruir su imagen.

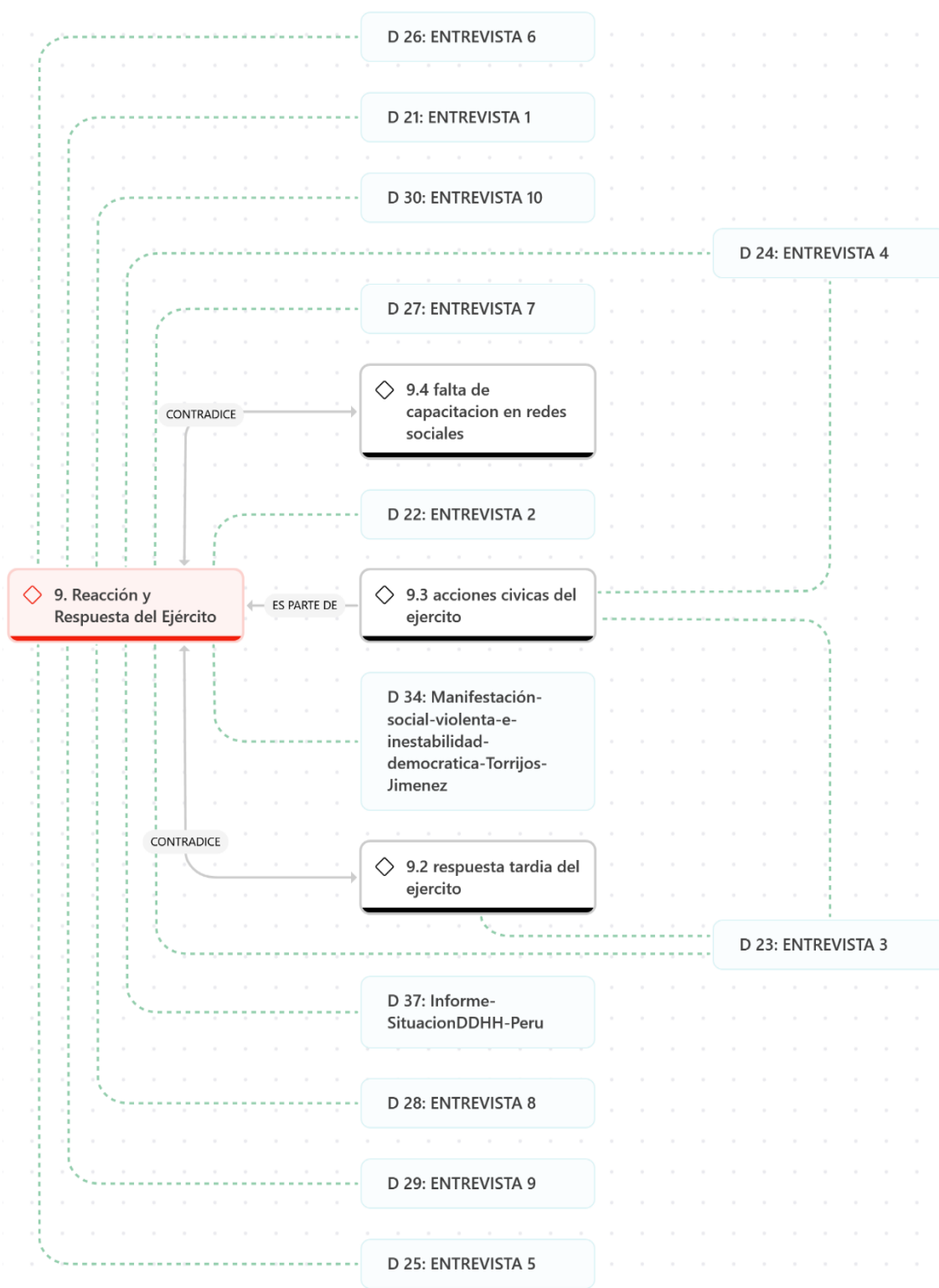


Figura 14.

Red semántica de la subcategoría "Reacción y Respuesta del Ejército"

Fuente: Análisis realizado con Atlas.ti

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

Esta red semántica refleja que la reacción y respuesta del Ejército enfrenta varios desafíos, especialmente en el manejo de la comunicación digital y la gestión de crisis. La falta de capacitación en redes sociales limita la capacidad de la institución para enfrentar las críticas y combatir la desinformación en tiempo real. Además, la respuesta tardía a los eventos críticos agrava la situación, permitiendo que las narrativas de represión y abuso de poder se afiancen en la opinión pública.

Análisis de las Conexiones Principales:

- 1. Falta de Capacitación en Redes Sociales:** La red destaca que una de las principales limitaciones del Ejército es la escasa capacitación en el manejo de redes sociales. Esta carencia impide que la institución gestione eficazmente las campañas de desinformación y las críticas en línea, lo que agrava la percepción negativa de su accionar. La falta de presencia activa en plataformas digitales deja espacio para que las narrativas críticas ganen terreno sin oposición efectiva.
- 2. Acciones Cívicas del Ejército:** Como parte de su respuesta, el Ejército ha llevado a cabo acciones cívicas para recuperar la confianza pública y mejorar su imagen. Estas iniciativas buscan mostrar el compromiso social de la institución mediante actividades en beneficio de la comunidad. Sin embargo, la red sugiere que estas acciones, aunque bien intencionadas, no siempre logran revertir la percepción negativa generada por la narrativa de represión y desinformación.
- 3. Respuesta Tardía del Ejército:** La red subraya que una reacción tardía es uno de los factores que más perjudican la capacidad del Ejército para gestionar conflictos sociales. La demora en la intervención o en la comunicación institucional contribuye a la escalada del conflicto y refuerza las críticas públicas hacia su actuación. Esta falta de rapidez afecta su capacidad de contener las narrativas negativas en su contra.
- 4. Contradicciones en la Comunicación Institucional:** Las conexiones sugieren que las debilidades en la gestión de la información generan contradicciones en la narrativa institucional, lo que dificulta la restauración de la legitimidad. La carencia de estrategias digitales proactivas permite que las críticas se difundan sin respuesta inmediata, incrementando la presión sobre el Ejército en los momentos de crisis.

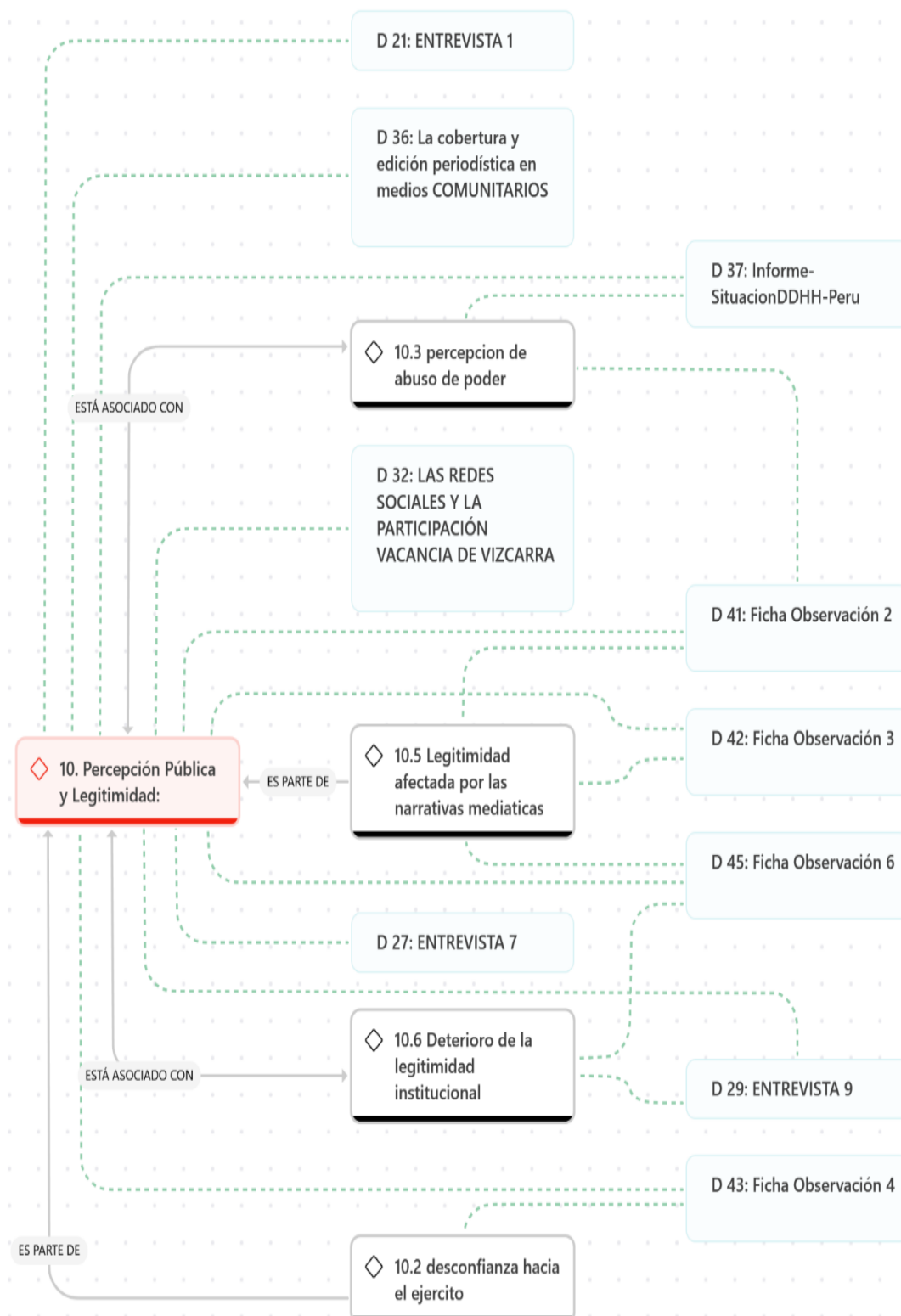


Figura 15.

Red semántica de la subcategoría "Percepción Pública y Legitimidad"

Fuente: Análisis realizado con Atlas.ti

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

Esta red semántica (figura 15) evidencia que la percepción pública y la legitimidad institucional del Ejército se ven profundamente afectadas por narrativas críticas y la cobertura mediática. La percepción de abuso de poder y la difusión de información negativa consolidan un ambiente de desconfianza que dificulta la gestión de la imagen institucional. La incapacidad para responder de manera efectiva a las críticas permite que estas narrativas se afiancen, generando un deterioro progresivo de la legitimidad.

Análisis de las Conexiones Principales

- 1. Percepción de Abuso de Poder:** La red revela que la percepción de abuso de poder es uno de los factores más influyentes en la formación de opiniones negativas hacia el Ejército. Esta percepción se alimenta de coberturas periodísticas en medios comunitarios y publicaciones en redes sociales, que presentan al Ejército como una fuerza opresiva en lugar de una entidad protectora. La narrativa de represión refuerza la desconfianza pública hacia la institución.
- 2. Legitimidad Afectada por las Narrativas Mediáticas:** Las narrativas construidas en los medios de comunicación erosionan la legitimidad del Ejército, afectando su capacidad para mantener la confianza pública. Eventos como la vacancia presidencial de Vizcarra y otras crisis políticas han sido presentados en redes sociales y medios comunitarios de forma que intensifican las críticas hacia la institución, fortaleciendo la idea de una gestión ineficaz o represiva.
- 3. Deterioro de la Legitimidad Institucional:** La red destaca que la legitimidad del Ejército se encuentra en un proceso de deterioro progresivo debido a la acumulación de críticas públicas y a la difusión de información negativa. Las observaciones y entrevistas sugieren que este deterioro se ve acentuado por la falta de estrategias de comunicación claras que puedan contrarrestar las narrativas críticas.
- 4. Desconfianza hacia el Ejército:** La desconfianza social emerge como una consecuencia directa de la percepción de abuso de poder y la influencia de narrativas mediáticas. Esta desconfianza reduce la efectividad del Ejército en la gestión de conflictos y limita su capacidad para generar alianzas con la sociedad civil, lo que agrava su crisis de legitimidad.

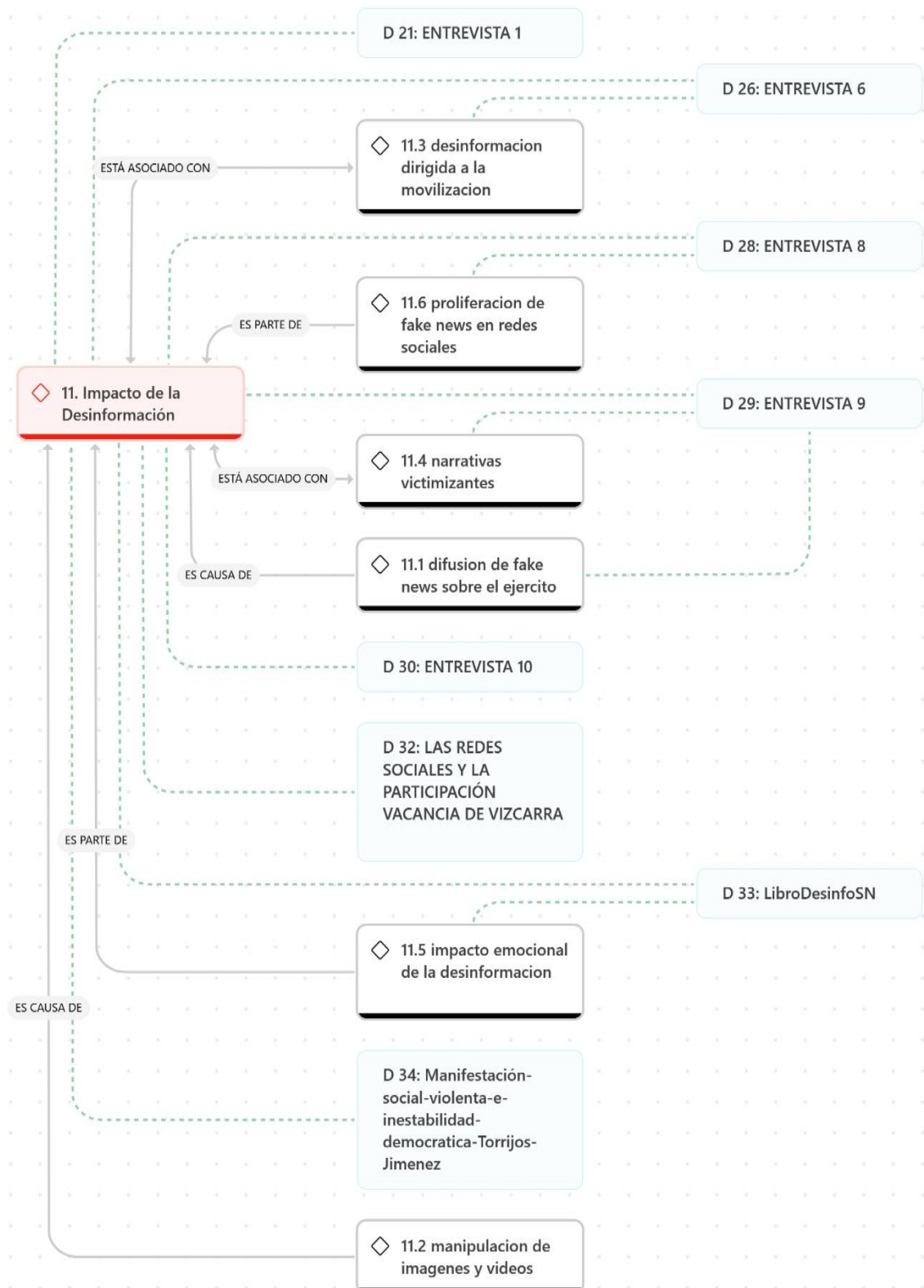


Figura 16.

Red semántica de la subcategoría "Impacto de la Desinformación"

Fuente: Análisis realizado con Atlas.ti

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

Esta red semántica (figura 16) evidencia que la desinformación tiene un impacto significativo en la percepción pública, la legitimidad institucional y la movilización social. Las fake news, las narrativas de victimización y la manipulación de contenido contribuyen a la erosión de la confianza en el Ejército y fomentan la participación en protestas. La proliferación de desinformación en redes sociales crea un entorno de polarización, donde las emociones negativas son utilizadas para intensificar los conflictos.

Análisis de las Conexiones Principales

- 1. Desinformación Dirigida a la Movilización:** La desinformación se utiliza como una herramienta estratégica para fomentar la movilización social. La red sugiere que información manipulada en redes sociales impulsa la participación en protestas, generando un sentimiento de urgencia o indignación entre los ciudadanos. Este tipo de desinformación es especialmente eficaz para amplificar el malestar social en momentos de inestabilidad política.
- 2. Proliferación de Fake News en Redes Sociales:** La rápida propagación de fake news en plataformas digitales se presenta como un fenómeno clave. Las noticias falsas, al difundirse sin verificación, distorsionan la percepción pública y afectan tanto a las instituciones como a los actores involucrados en los conflictos. Las redes sociales se convierten en el principal canal para estas campañas, incrementando la polarización social.
- 3. Narrativas Victimizantes:** La red destaca que las narrativas de victimización son una táctica utilizada para posicionar a ciertos grupos sociales como víctimas de represión o injusticia. Estas narrativas legitiman las movilizaciones y deslegitiman el accionar del Ejército, presentándolo como un actor opresor. Las campañas en redes sociales refuerzan esta narrativa, generando empatía y solidaridad hacia los manifestantes.
- 4. Difusión de Fake News sobre el Ejército:** El Ejército es un objetivo frecuente de campañas de desinformación, donde se difunden noticias falsas sobre sus acciones para erosionar su legitimidad. Estas campañas crean una percepción negativa y fomentan el rechazo hacia la institución, dificultando sus esfuerzos por mantener la estabilidad y la confianza pública.
- 5. Impacto Emocional de la Desinformación:** La desinformación genera un impacto emocional profundo en la población, exacerbando sentimientos de miedo, indignación o frustración. Este impacto emocional moviliza a los ciudadanos, impulsándolos a participar en protestas y acciones colectivas. Las emociones negativas intensifican los conflictos y dificultan el diálogo entre las instituciones y la sociedad civil.

6. Manipulación de Imágenes y Videos: La red muestra que la manipulación de contenido audiovisual es una de las tácticas más efectivas en las campañas de desinformación. Las imágenes y videos manipulados se viralizan rápidamente, influyendo en la opinión pública y reforzando las narrativas críticas hacia el Ejército. Este tipo de contenido es difícil de contrarrestar debido a su naturaleza visual y emocionalmente poderosa.

4.6 Triangulación

La triangulación en esta investigación tiene como objetivo integrar y validar los datos obtenidos a partir de dos categorías principales que estructuran el análisis sobre el impacto del uso de redes sociales digitales en los conflictos sociales y la imagen del Ejército del Perú. Cada una de estas categorías se compone de diversas subcategorías y códigos, lo que permite un análisis más profundo y detallado de las estrategias de comunicación y campañas de desprestigio dirigidas hacia el Ejército, especialmente en la región de Ayacucho durante el período 2022-2023. Esta estrategia metodológica busca abordar la complejidad de los conflictos sociales desde múltiples perspectivas y fuentes de datos, con el fin de enriquecer la comprensión del fenómeno y proponer conclusiones robustas sobre el rol del Ejército en el contexto de la conflictividad social.

4.6.1 Triangulación de Datos

En la presente investigación se implementó una triangulación de datos, la cual se basa en la integración de tres tipos de fuentes: documentos, entrevistas a actores clave y fichas de observación indirecta. Los documentos incluyen informes institucionales como el *Informe-Situación DDHH-Perú*, que aborda la situación de los derechos humanos en el contexto de los conflictos sociales, así como publicaciones sobre la vacancia presidencial de Vizcarra y su impacto en la movilización ciudadana. También se analizaron reportes de medios comunitarios que documentan las manifestaciones en Ayacucho, proporcionando una perspectiva contextual sobre las críticas hacia el Ejército. Por otro lado, se realizaron entrevistas a 10 actores clave, incluyendo militares y expertos en comunicación, quienes aportaron información sobre el uso de redes sociales, campañas de desprestigio y las estrategias de respuesta del Ejército. Finalmente, se elaboraron fichas de observación directa (no presencial) mediante el seguimiento de contenidos en Facebook, Twitter y TikTok, que permitieron identificar narrativas críticas y desinformación relacionadas con el Ejército. La triangulación entre estas tres fuentes permitió contrastar y complementar los datos, enriqueciendo el análisis sobre el impacto del uso de redes sociales en los conflictos sociales y en la imagen del Ejército del Perú.

Tabla 14.
Tabla de coocurrencias categoría-fuentes

	Documentos Gr=223; GS=9	Entrevistas Gr=297; GS=10	Fichas de Obs. Directa Gr=49; GS=10	Totales
Categoría 1 Gr=358; GS=27	144	202	12	358
Categoría 2 Gr=304; GS=30	110	151	43	304
Totales	254	353	55	662

Gr : Enraizamiento de códigos (número de citas codificadas por el código) o de documentos (número de citas en el documento)

Gs : Número de documentos en un grupo de documentos o número de códigos en un grupo de códigos

Fuente: Análisis de coocurrencias en Atlas.ti

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

La Tabla 14 presenta un análisis cuantitativo del uso de diferentes fuentes en la codificación de 662 citas, distribuidas entre documentos, entrevistas y fichas de observación directa, permitiendo comprender cómo se recopila la información relacionada con las categorías estudiadas. Las entrevistas se destacan como la fuente más importante, con 297 citas (53% del total). En la Categoría 1 (uso de redes sociales digitales), aportaron 202 citas, lo que muestra la relevancia de los testimonios para entender el impacto operativo y comunicacional del entorno digital. En la Categoría 2 (conflictos sociales contra el Ejército), se registraron 151 citas, subrayando la importancia de las perspectivas subjetivas en la interpretación de los efectos de las redes sociales en la percepción pública y la legitimidad de las instituciones militares. Por su parte, los documentos acumularon 254 citas (38%), contribuyendo con 144 citas en la Categoría 1 y 110 en la Categoría 2, reflejando su papel clave en brindar contexto normativo y estructural. Las fichas de observación directa, con 49 citas (9%), fueron más útiles en la Categoría 2 (43 citas) que en la Categoría 1 (12 citas), lo que evidencia su importancia para capturar comportamientos observados y patrones de desinformación en el entorno digital.

La Categoría 1 (uso de redes sociales digitales) registró un total de 358 citas (54% del total), reflejando un mayor interés en comprender cómo se utilizan estas plataformas para difundir narrativas y coordinar movilizaciones. La Categoría 2 (conflictos sociales contra el Ejército) acumuló 304 citas (46%), resaltando el análisis del impacto de estos conflictos en la imagen y legitimidad del Ejército. Los datos cuantitativos muestran que las entrevistas fueron

esenciales para captar las percepciones subjetivas y las dinámicas sociales que alimentan los conflictos, mientras que los documentos proporcionaron el marco normativo para contextualizar las respuestas institucionales. Las fichas de observación directa, aunque menos numerosas, jugaron un papel relevante al detectar patrones emergentes de comportamiento y desinformación en redes sociales, permitiendo identificar cómo estos factores afectan la percepción pública del Ejército en momentos críticos. Este análisis subraya la necesidad de integrar fuentes variadas, utilizando entrevistas para profundizar en los aspectos humanos, documentos para enmarcar las respuestas institucionales, y observaciones directas para comprender el impacto en tiempo real, lo que permitirá al Ejército formular estrategias más efectivas para enfrentar los desafíos operativos y comunicacionales en el contexto de los conflictos sociales.

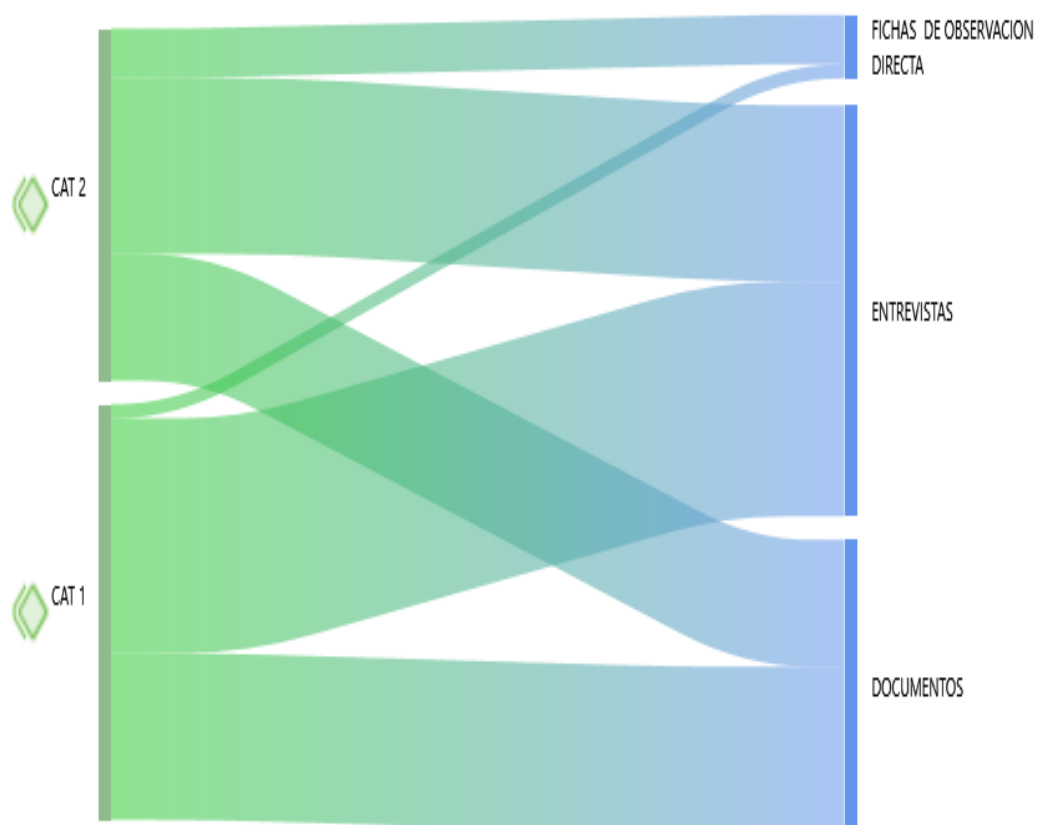


Figura 17.

Diagrama de Sankey Categorías-Fuentes

Fuente: Análisis realizado con Atlas.ti

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

El Diagrama de Sankey (figura 17) ofrece una visión clara de las conexiones entre las fuentes utilizadas (entrevistas, documentos y fichas de observación directa) y las dos categorías principales: Categoría 1 (uso de redes sociales digitales) y Categoría 2 (conflictos sociales contra el Ejército). La visualización muestra cómo cada fuente aporta información relevante, revelando que las entrevistas constituyen el flujo más significativo hacia ambas categorías, lo que subraya su importancia en la recopilación de datos subjetivos, emocionales y contextuales. Estas entrevistas permitieron comprender las narrativas que circulan en redes sociales, las percepciones públicas y los desafíos operacionales enfrentados por el Ejército, con un total de 297 citas codificadas (53% del total). El flujo denso hacia la Categoría 1 (202 citas) indica que las entrevistas captaron la riqueza del uso estratégico de redes sociales por actores sociales, mientras que en la Categoría 2 (151 citas) aportaron perspectivas clave sobre la forma en que los conflictos sociales deterioran la imagen y legitimidad del Ejército.

Los documentos también tuvieron un papel significativo, con 254 citas codificadas (38% del total), proporcionando 144 citas hacia la Categoría 1 y 110 hacia la Categoría 2. Aunque su flujo es menos denso que el de las entrevistas, los documentos complementaron las perspectivas subjetivas con marcos normativos y contextuales, ayudando a enmarcar las acciones del Ejército dentro de las regulaciones vigentes. Los documentos fueron esenciales para comprender las limitaciones legales, los procedimientos institucionales y las políticas que afectan la capacidad del Ejército para gestionar tanto las campañas de desinformación como las movilizaciones sociales. Además, aportaron evidencias relevantes para entender cómo las respuestas institucionales se alinean (o no) con las expectativas sociales en contextos de conflicto.

Por otro lado, las fichas de observación directa, con 49 citas codificadas (9% del total), tuvieron un flujo más delgado hacia ambas categorías, pero desempeñaron un papel crucial en la Categoría 2 (conflictos sociales contra el Ejército), con 43 citas. Su menor peso cuantitativo no disminuye su valor cualitativo, ya que permitieron captar dinámicas en tiempo real sobre cómo se organizan y escalan los conflictos a través de las plataformas digitales. Estas fichas ayudaron a identificar patrones de desinformación dirigidos al Ejército y comportamientos de los actores sociales en redes, proporcionando insights únicos que no siempre se reflejan en las entrevistas o los documentos. En la Categoría 1, aportaron 12 citas, capturando cómo se emplean estrategias en línea para movilizar apoyo y coordinar acciones colectivas.

Este análisis cualitativo de los flujos del Diagrama de Sankey revela que la integración de entrevistas, documentos y fichas de observación directa es fundamental para una comprensión holística de los conflictos sociales y el uso de redes sociales. Las entrevistas aportaron un enfoque profundo y subjetivo que permitió comprender las motivaciones y percepciones de los actores sociales. Los documentos complementaron este enfoque con marcos normativos y estructurales, proporcionando un contexto necesario para entender las respuestas institucionales del Ejército. Finalmente, las fichas de observación directa capturaron las dinámicas emergentes en línea, permitiendo que el análisis contemple la rápida evolución de las campañas de desinformación y los conflictos digitales.

El diagrama subraya la importancia de diversificar las fuentes de información y combinar perspectivas subjetivas, normativas y empíricas para enfrentar los desafíos que plantea la interacción entre redes sociales y conflictos sociales. Además, muestra que, aunque las entrevistas fueron la técnica dominante, las fichas de observación directa juegan un rol clave para detectar patrones de comportamiento digital y desinformación en tiempo real. Por tanto, una estrategia efectiva del Ejército debería basarse en esta combinación de fuentes para anticipar y responder a las amenazas en el entorno digital, fortaleciendo su capacidad operativa y su legitimidad institucional frente a los conflictos sociales.

Conclusión General

Ambas figuras demuestran que la triangulación de fuentes fue clave para enriquecer la interpretación de los hallazgos, integrando perspectivas subjetivas, normativas y observacionales. Las entrevistas aportaron profundidad al capturar las experiencias de los actores involucrados, los documentos ofrecieron un marco estructural para contextualizar las acciones del Ejército, y las observaciones indirectas permitieron comprender las dinámicas digitales que amplificaron los conflictos. Esta combinación de fuentes no solo fortalece la validez de los hallazgos, sino que también proporciona una visión integral del impacto del uso de redes sociales en los conflictos sociales y en la imagen del Ejército del Perú.

Tabla 15.

Tabla de coocurrencias Subcategoría-Fuentes

	Documentos Gr=223; GS=9	Entrevista Gr=297; GS=10	Fichas de Obs. Directa Gr=49; GS=10	Totales
• 1. Difusión de Información Gr=115	60	55	0	115
• 10. Percepción Pública y Legitimidad: Gr=23	9	8	6	23
• 11. Impacto de la Desinformación Gr=67	36	31	0	67
• 2. Movilización y Coordinación Gr=47	21	25	1	47
• 3. Formación de Opinión Pública Gr=49	8	41	0	49
• 4. Capital Social en Línea Gr=51	29	22	0	51
• 5. Estrategias de Comunicación Gr=155	52	103	0	155
• 6. Causas de los Conflictos Gr=33	11	20	2	33
• 7. Estrategias de Movilización Gr=40	17	21	2	40
• 8. Impacto en la Imagen del Ejército Gr=31	12	8	11	31
• 9. Reacción y Respuesta del Ejército Gr=81	18	63	0	81
Totales	273	397	22	692

Fuente: Análisis realizado con Atlas.ti

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

La Tabla 15 presenta un análisis cuantitativo de 692 citas codificadas distribuidas entre documentos (273 citas), entrevistas (397 citas) y fichas de observación directa (22 citas), revelando las diferentes contribuciones de estas fuentes en las subcategorías analizadas. Las entrevistas representan la fuente más significativa, aportando 57% del total de las citas. Esto subraya la importancia de las perspectivas subjetivas de los actores sociales para comprender tanto las estrategias comunicacionales y la difusión de información como las respuestas y percepciones hacia el Ejército. Las entrevistas fueron particularmente relevantes en subcategorías como Estrategias de Comunicación (103 citas), Formación de Opinión Pública (41 citas) y Reacción y Respuesta del Ejército (63 citas), lo que refleja que los testimonios de los actores involucrados son fundamentales para captar las dinámicas narrativas, la percepción pública y las acciones institucionales en respuesta a los conflictos sociales.

Por otro lado, los documentos, que representan el 39% del total de las citas (273 citas), jugaron un papel importante al proporcionar un marco normativo y contextual. Su contribución

fue especialmente notable en subcategorías como Difusión de Información (60 citas), Capital Social en Línea (29 citas) y Impacto de la Desinformación (36 citas). Esto muestra que los documentos aportan información relevante para entender tanto la estructura operativa como las regulaciones en torno al uso de redes sociales y la gestión de conflictos sociales. Las fichas de observación directa, aunque con menor peso cuantitativo (22 citas, 3% del total), resultaron significativas en subcategorías relacionadas con Impacto en la Imagen del Ejército (11 citas) y Percepción Pública y Legitimidad (6 citas). Estas fichas capturaron comportamientos en línea y dinámicas de desinformación que influyen directamente en la percepción pública y la legitimidad institucional.

La subcategoría con mayor codificación es Estrategias de Comunicación, con 155 citas, de las cuales 103 provienen de entrevistas. Esto evidencia que los testimonios personales fueron esenciales para comprender cómo los actores sociales y el Ejército utilizan las campañas de comunicación para moldear la narrativa pública. En segundo lugar, Difusión de Información, con 115 citas (60 de documentos y 55 de entrevistas), destaca la importancia de integrar tanto fuentes normativas como testimonios personales para comprender cómo se difunden mensajes y se manipula la información en los conflictos sociales. La Formación de Opinión Pública, con 49 citas (41 de entrevistas), resalta la relevancia del entorno digital para influir en las percepciones sociales, reforzando que las narrativas críticas hacia el Ejército se amplifican a través de plataformas digitales.

El Impacto de la Desinformación (67 citas) muestra que los documentos y las entrevistas fueron igualmente útiles para analizar cómo la información manipulada afecta los conflictos sociales. Por otro lado, subcategorías como Impacto en la Imagen del Ejército (31 citas) y Reacción y Respuesta del Ejército (81 citas) reflejan que, aunque la mayoría de las citas provienen de entrevistas y documentos, las fichas de observación directa jugaron un papel crítico para capturar el comportamiento digital en tiempo real. La subcategoría Percepción Pública y Legitimidad, con 23 citas (6 de fichas de observación directa), destaca la importancia de analizar las dinámicas en línea para comprender cómo las campañas de desinformación afectan la confianza en el Ejército. Finalmente, la subcategoría Movilización y Coordinación (47 citas) refleja que tanto los documentos como las entrevistas fueron esenciales para capturar los procesos de organización social en torno a los conflictos.

Este análisis destaca la importancia de integrar diversas fuentes para comprender las dinámicas comunicacionales y operativas en conflictos sociales. Las entrevistas aportaron percepciones y estrategias narrativas, los documentos brindaron contexto normativo, y las fichas de observación directa identificaron patrones digitales y desinformación. Este enfoque multidimensional permite al Ejército anticiparse a narrativas adversas, reforzar su legitimidad y gestionar crisis en un entorno digital cambiante.

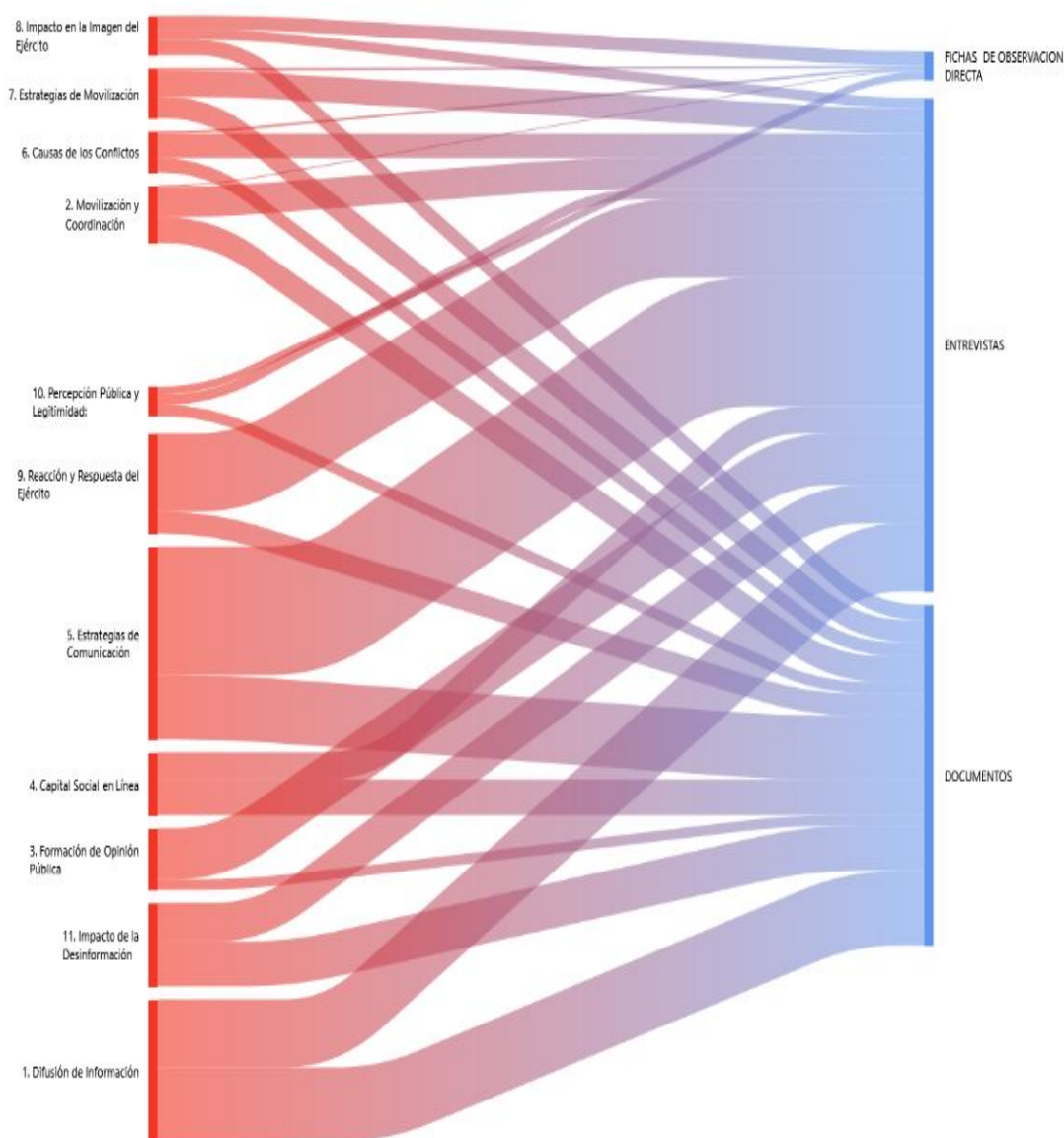


Figura 18.

Diagrama de Sankey Subcategorías-Fuentes

Fuente: Análisis realizado con Atlas.ti

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

El Diagrama de Sankey (figura 18) destaca que las entrevistas fueron la fuente más relevante para captar la subjetividad y las experiencias de los actores involucrados en los conflictos, proporcionando una visión rica sobre las estrategias comunicacionales, las reacciones del Ejército y los procesos de movilización. Los documentos, aunque en menor proporción, resultaron esenciales para brindar contexto normativo y estructural, especialmente en la difusión de información y el análisis de las causas subyacentes de los

conflictos. Las fichas de observación directa, aunque menos frecuentes, complementaron el análisis al capturar dinámicas emergentes en tiempo real en el entorno digital, permitiendo una mejor comprensión de cómo las campañas de desinformación afectan la legitimidad del Ejército.

Este análisis subraya la importancia de integrar diversas fuentes para obtener una visión completa y estratégica de las dinámicas sociales y comunicacionales que afectan al Ejército. La combinación de testimonios subjetivos, marcos normativos y evidencias empíricas permite al Ejército diseñar respuestas más efectivas a los desafíos operativos y comunicacionales que enfrenta en un entorno digital cada vez más dinámico. La capacidad de anticipar y gestionar estos flujos de información será clave para preservar la legitimidad institucional y mejorar la gestión de crisis en el contexto de los conflictos sociales contemporáneos.

Análisis de los Flujos Principales: Entrevistas y Subcategorías

El flujo más denso se observa entre las entrevistas y las subcategorías de Estrategias de Comunicación, Reacción del Ejército y Movilización, lo que refleja la importancia de los testimonios en la captura de percepciones, experiencias y dinámicas sociales en la gestión de conflictos. Esto muestra que los actores involucrados (militares y civiles) brindan información valiosa sobre cómo se desarrollan y gestionan las narrativas públicas. Las entrevistas permiten conocer de primera mano cómo se perciben las estrategias comunicativas implementadas por el Ejército y los actores sociales, revelando tanto fortalezas como limitaciones en su efectividad. En la subcategoría de Estrategias de Comunicación, el flujo de entrevistas es especialmente significativo, lo que indica que esta fuente es clave para comprender cómo se moldean las narrativas en entornos digitales y cómo impactan en la percepción pública.

En la subcategoría de Reacción y Respuesta del Ejército, las entrevistas también presentan un flujo considerable, capturando cómo los propios miembros del Ejército y actores externos perciben la capacidad de la institución para gestionar las crisis y responder a los conflictos en tiempo real. Este flujo sugiere que, aunque las respuestas institucionales son importantes, la percepción sobre estas acciones tiene un impacto crucial en la legitimidad del Ejército. En la subcategoría de Movilización y Coordinación, el flujo hacia las entrevistas muestra que esta fuente fue esencial para entender cómo los actores sociales utilizan las redes sociales para organizar protestas y coordinar acciones colectivas, destacando la relevancia del entorno digital para estructurar la movilización social.

Contribuciones de los Documentos: Difusión de Información y Causas de los Conflictos

Aunque los documentos presentan un flujo menor en comparación con las entrevistas, son particularmente importantes en subcategorías como Difusión de Información y Causas de los Conflictos. Esto refleja que los documentos brindaron contexto normativo, estructural e histórico para comprender cómo se gestiona la información y qué factores subyacentes alimentan los conflictos sociales. En la subcategoría de Difusión de Información, los documentos aportaron un marco analítico para entender cómo las políticas de comunicación del Ejército y las normativas vigentes influyen en la transmisión de mensajes y la gestión de desinformación en redes sociales. La información normativa y estructural extraída de los documentos permite contextualizar las acciones del Ejército dentro de un marco legal, lo que resulta fundamental para analizar sus limitaciones operativas y estratégicas.

Por otro lado, en la subcategoría de Causas de los Conflictos, los documentos proporcionaron un flujo significativo de información que ayuda a explicar los factores estructurales y las tensiones subyacentes que motivan la movilización social contra el Ejército. Esta contribución es esencial para comprender que los conflictos no se limitan a reacciones espontáneas, sino que tienen raíces en problemas sociales, económicos y políticos más profundos que deben abordarse desde una perspectiva estratégica y de largo plazo.

Rol de las Fichas de Observación Directa

Aunque las fichas de observación directa presentan un flujo más delgado hacia las subcategorías, su valor cualitativo radica en la captura de dinámicas en tiempo real en entornos digitales, especialmente en el análisis de la desinformación y percepción pública. Estas fichas permitieron identificar patrones de comportamiento en línea que afectan la imagen del Ejército y contribuyen a la escalada de los conflictos sociales. Las observaciones directas fueron esenciales para detectar cómo se difunden campañas de desinformación en redes sociales y cómo estas afectan la legitimidad institucional en momentos críticos. Su menor cantidad no refleja una falta de importancia, sino más bien su uso especializado para complementar las entrevistas y documentos con evidencias empíricas del entorno digital.

Conclusión General

La Tabla 15 y el Diagrama de Sankey demuestran que la integración de documentos, entrevistas y fichas de observación permitió abordar las subcategorías desde múltiples perspectivas, fortaleciendo la validez de los hallazgos. Las entrevistas fueron fundamentales para captar las percepciones internas de los actores, mientras que los documentos proporcionaron un marco contextual para entender la dinámica de los conflictos. Las fichas de observación indirecta complementaron el análisis al revelar patrones digitales y reacciones

en línea. Esta integración asegura un análisis robusto y coherente del impacto de las redes sociales en la conflictividad social y en la imagen del Ejército del Perú.

Tabla 16.

Tabla de coocurrencias Códigos-Fuentes

	Documentos Gr=223; GS=9	Entrevistas Gr=297; GS=10	Fichas de Obs. Directa Gr=49; GS=10	Total
● 1. Difusión de Información Gr=115	60	55	0	115
○ 1.1 Viralización de contenido manipulado Gr=6	1	4	1	6
○ 1.2 Fake news y su impacto Gr=3	2	1	0	3
○ 1.3 Medios visuales como tik tok Gr=2	0	1	1	2
○ 1.4 Propagación de noticias incompletas Gr=2	1	1	0	2
○ 1.5 Transmisiones en vivo manipuladas Gr=1	0	1	0	1
○ 1.6 Distribución emocional de contenido Gr=5	1	1	3	5
● 10. Percepción Pública y Legitimidad: Gr=23	9	8	6	23
○ 10.2 Desconfianza hacia el Ejército Gr=5	0	0	5	5
○ 10.3 Percepción de abuso de poder Gr=4	1	1	2	4
○ 10.5 Legitimidad afectada por las narrativas mediáticas Gr=6	0	2	4	6
○ 10.6 Deterioro de la legitimidad institucional Gr=3	0	2	1	3
● 11. Impacto de la Desinformación Gr=67	36	31	0	67
○ 11.1 Difusión de fake news sobre el Ejército Gr=1	0	1	0	1
○ 11.2 Manipulación de imágenes y videos Gr=2	0	1	1	2
○ 11.3 Desinformación dirigida a la movilización Gr=1	0	1	0	1
○ 11.4 Narrativas victimizantes Gr=3	0	1	2	3
○ 11.5 Impacto emocional de la desinformación Gr=4	1	1	2	4
○ 11.6 Proliferación de fake news en redes sociales Gr=3	2	1	0	3
● 2. Movilización y Coordinación Gr=47	21	25	1	47
○ 2.1 Uso de Whats app para organización Gr=2	0	2	0	2
○ 2.2 Telegram como espacio de reclutamiento Gr=1	0	1	0	1
○ 2.3 Coordinaciones en tiempo real Gr=1	1	0	0	1

○ 2.4 Creación de eventos en redes Gr=2	1	1	0	2
○ 2.5 Convocatoria dirigida a jóvenes Gr=1	0	1	0	1
○ 2.6 Coordinación interregional Gr=2	0	2	0	2
● 3. Formación de Opinión Pública Gr=49	8	41	0	49
○ 3.1 Construcción de narrativas antagónicas Gr=2	1	0	1	2
○ 3.2 Narrativas de represión militar Gr=6	2	0	4	6
○ 3.3 Manipulación de la percepción pública Gr=4	1	1	2	4
○ 3.4 Segmentación de audiencias por edad Gr=1	0	1	0	1
○ 3.5 Uso de hashtags virales Gr=2	0	1	1	2
○ 3. Crítica a las Fuerzas del Orden Gr=1	1	0	0	1
● 4. Capital Social en Línea Gr=51	29	22	0	51
○ 4.1 Redes sociales como espacios de cohesión Gr=5	5	0	0	5
○ 4.2 Grupos cerrados de movilización Gr=1	0	0	1	1
● 5. Estrategias de Comunicación Gr=155	52	103	0	155
○ 5.1 Operaciones psicológicas en redes Gr=6	6	0	0	6
○ 5.6 Campañas de desprestigio contra el Ejército Gr=1	0	1	0	1
● 6. Causas de los Conflictos Gr=33	11	20	2	33
○ 6.4 Manipulación por actores externos Gr=2	2	0	0	2
○ 6.5 Desinformación y tergiversación Gr=1	1	0	0	1
○ 6.7 Represión violenta del Ejército Gr=1	1	0	0	1
○ 6.8 Falta de justicia y rendición de cuentas Gr=7	0	0	7	7
● 7. Estrategias de Movilización Gr=40	17	21	2	40
○ 7.1 Uso de redes sociales para movilización Gr=4	3	0	1	4
○ 7.2 Uso de imágenes y videos impactantes Gr=1	0	0	1	1
○ 7.3 Influencers como movilizadores sociales Gr=1	0	0	1	1
○ 7.6 Uso de las redes sociales para denuncias públicas Gr=3	2	1	0	3
● 8. Impacto en la Imagen del Ejército Gr=31	12	8	11	31
○ 8.1 Críticas públicas a la actuación del Ejército Gr=1	0	0	1	1

○ 8.2 Daño a la imagen por desinformación Gr=6	0	1	5	6
○ 8.4 Percepción de represión militar Gr=1	0	1	0	1
○ 8.5 Reacción negativa de la sociedad civil Gr=1	0	0	1	1
● 9. Reacción y Respuesta del Ejército Gr=81	18	63	0	81
○ 9.2 Respuesta tardía del Ejército Gr=1	0	1	0	1
○ 9.3 Acciones cívicas del Ejército Gr=2	0	2	0	2
○ 9.4 Falta de capacitación en redes sociales Gr=1	1	0	0	1
Totales	310	434	70	814

Fuente: Análisis realizado con Atlas.ti

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

La Tabla 16 proporciona un análisis exhaustivo de 814 citas codificadas, distribuidas entre documentos (310), entrevistas (434) y fichas de observación directa (70), revelando patrones clave en la comprensión de cómo las dinámicas de comunicación, desinformación y percepción pública afectan al Ejército en el contexto de conflictos sociales. Las entrevistas, que representan más del 53% del total, son la fuente predominante, lo que resalta la importancia de captar las perspectivas subjetivas y experiencias directas de actores sociales, militares y civiles. Las Estrategias de Comunicación destacan con 155 citas, de las cuales 103 provienen de entrevistas, lo que evidencia que las narrativas críticas y las campañas de desprestigio hacia el Ejército son percibidas como determinantes en el desarrollo de los conflictos. Las entrevistas captan además las operaciones psicológicas en redes sociales (6 citas), revelando tanto las acciones institucionales para restaurar su imagen como los desafíos que enfrentan al lidiar con campañas de desinformación orquestadas por actores externos. La Difusión de Información, con 115 citas, refleja una distribución casi equitativa entre documentos (60 citas) y entrevistas (55 citas), mostrando que tanto las normativas como los testimonios personales son esenciales para comprender cómo se manipula y transmite la información en entornos de crisis.

El Impacto de la Desinformación, con 67 citas, subraya cómo la propagación de fake news y la manipulación de contenido audiovisual afectan la legitimidad del Ejército. Las subcategorías relacionadas, como la manipulación de imágenes y videos (2 citas) y las narrativas victimizantes (3 citas), captan cómo se utiliza la desinformación no solo para dañar la imagen institucional sino también para movilizar a la opinión pública en su contra. Las fichas de observación directa juegan un papel relevante en esta categoría, proporcionando evidencia en tiempo real de patrones digitales emergentes, lo que permite al Ejército entender

cómo las plataformas sociales sirven como herramientas para amplificar las narrativas negativas. En cuanto a la Formación de Opinión Pública (49 citas), las entrevistas revelan que la percepción de represión y abuso de poder se difunde rápidamente en redes sociales, exacerbando los conflictos. Las subcategorías como las narrativas de represión militar (6 citas) y la manipulación de la percepción pública (4 citas) reflejan que estas narrativas no solo erosionan la confianza en las fuerzas armadas, sino que también generan un entorno hostil para la gestión institucional del conflicto.

La Movilización y Coordinación (47 citas) se nutre principalmente de entrevistas (25 citas) y documentos (21 citas), destacando cómo las plataformas digitales como WhatsApp y Telegram se utilizan para organizar protestas y coordinar acciones de manera eficiente. La coordinación interregional (2 citas) y la convocatoria dirigida a jóvenes (1 cita) revelan que las redes sociales permiten movilizar diferentes grupos sociales, lo que complica la capacidad del Ejército para anticiparse a estas acciones. En la categoría de Reacción y Respuesta del Ejército (81 citas), las entrevistas identifican deficiencias en la preparación institucional para manejar crisis comunicacionales en entornos digitales, mientras que las fichas de observación capturan cómo la respuesta tardía del Ejército (1 cita) afecta negativamente su imagen pública. Las subcategorías relacionadas con las acciones cívicas del Ejército (2 citas) reflejan que, aunque se intentaron iniciativas para mitigar el impacto negativo, estas no fueron suficientes para contrarrestar las narrativas adversas.

El Impacto en la Imagen del Ejército (31 citas) refleja cómo la desinformación y las críticas públicas afectan directamente la percepción de la institución. Las fichas de observación directa captan que la percepción de represión militar (1 cita) y la reacción negativa de la sociedad civil (1 cita) amplifican los conflictos, subrayando la necesidad de que el Ejército desarrolle estrategias más proactivas para mejorar su legitimidad. Por último, la categoría Causas de los Conflictos (33 citas) se nutre de documentos (11 citas) y entrevistas (20 citas), proporcionando un análisis estructural sobre los factores subyacentes, como la falta de justicia y rendición de cuentas (7 citas), que alimentan el descontento social y desencadenan movilizaciones. La combinación de fuentes en esta categoría resalta la necesidad de adoptar un enfoque más integral que considere tanto las causas estructurales como las dinámicas emergentes en la gestión de conflictos.

Este análisis resalta la importancia de integrar diversas fuentes para comprender las dinámicas que afectan al Ejército en tiempos de crisis. Las entrevistas aportan perspectivas clave, los documentos ofrecen un marco normativo, y las fichas de observación directa detectan patrones digitales y desinformación. Este enfoque multidimensional permite al Ejército desarrollar estrategias de comunicación proactivas, fortalecer su legitimidad y responder ágilmente a los desafíos en entornos digitales cambiantes.

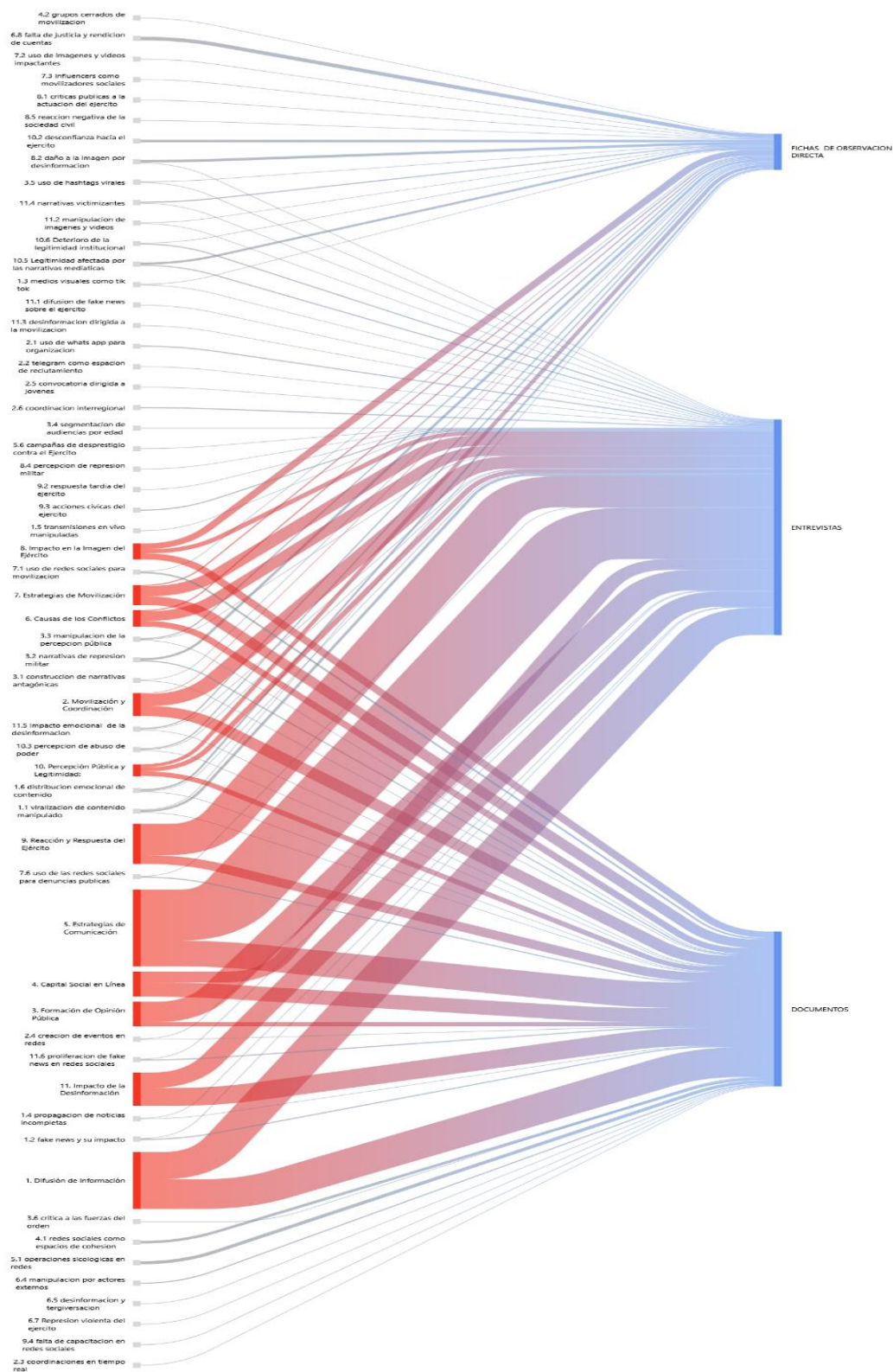


Figura 19.
Diagrama de Sankey Códigos-Fuentes

Fuente: Análisis realizado con Atlas.ti
Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

El Diagrama de Sankey (figura 19) ofrece una representación detallada de los flujos de información entre las fuentes utilizadas (documentos, entrevistas y fichas de observación directa) y los códigos clave de la investigación. Este enfoque permite comprender cómo cada técnica aportó a la exploración del impacto de las redes sociales en los conflictos sociales y en la imagen del Ejército del Perú. Las entrevistas generaron los flujos más densos hacia códigos como Reacción del Ejército, Estrategias de Comunicación y Movilización Social, reflejando la relevancia de las percepciones internas de los actores clave para comprender la gestión institucional y los desafíos en la respuesta ante campañas de desprestigio. Las entrevistas captan de forma cualitativa cómo los actores perciben las acciones del Ejército y sus esfuerzos por contrarrestar la desinformación, lo que resulta fundamental para detectar áreas de mejora en la gestión comunicacional y operativa.

El flujo significativo hacia Estrategias de Comunicación sugiere que los actores entrevistados enfatizaron cómo las campañas de desprestigio, difundidas a través de redes sociales, erosionan la imagen del Ejército, revelando la necesidad de desarrollar estrategias más proactivas y cohesionadas en el ámbito digital. De igual manera, en el código Reacción del Ejército, los testimonios revelan tanto fortalezas como debilidades en la capacidad de respuesta institucional ante crisis sociales, destacando que la percepción de la lentitud o ineficacia en la respuesta del Ejército tiene un impacto directo en su legitimidad. En el caso de Movilización Social, las entrevistas también proporcionan información valiosa sobre cómo las plataformas digitales permiten organizar protestas y coordinar acciones colectivas, lo que representa un desafío significativo para las fuerzas armadas en términos operativos.

Contribuciones de los Documentos: Normativa y Causas Estructurales del Conflicto

Los documentos aportaron un marco normativo y contextual, con flujos significativos hacia códigos como Causas de los Conflictos y Difusión de Información, mostrando cómo las políticas, normativas e informes institucionales complementaron los testimonios para explicar las dinámicas estructurales de la conflictividad social. En el código Causas de los Conflictos, los documentos proporcionan una visión más profunda de los factores estructurales que alimentan el descontento social, como la falta de justicia, la exclusión económica y las tensiones históricas. Estos informes ayudan a contextualizar las acciones del Ejército en un entorno complejo, revelando que muchas veces las respuestas militares se ven limitadas por factores sociales y económicos subyacentes que están fuera de su control inmediato.

En cuanto al código de Difusión de Información, los documentos aportan una comprensión crítica sobre cómo las políticas de comunicación oficial del Ejército se alinean (o no) con las expectativas sociales y las demandas de transparencia. Esto muestra que los documentos no solo brindan un marco regulador, sino que también permiten analizar las brechas en la transmisión de información institucional. Los hallazgos sugieren que una comunicación deficiente o la demora en la entrega de información precisa por parte del Ejército pueden contribuir a la propagación de narrativas adversas y desinformación, exacerbando los conflictos.

Fichas de Observación Directa: Impacto en la Imagen del Ejército y Dinámicas Digitales

Aunque las fichas de observación directa representan una proporción menor en términos de cantidad de citas, su valor cualitativo radica en su capacidad para capturar dinámicas digitales en tiempo real y documentar la forma en que las plataformas sociales construyen y difunden narrativas críticas. El flujo significativo hacia el código Impacto en la Imagen del Ejército refleja cómo las observaciones en línea permitieron identificar patrones de desinformación y campañas de desprestigio dirigidas a erosionar la legitimidad institucional. Estas fichas fueron esenciales para comprender cómo las campañas organizadas en redes sociales amplifican la percepción pública de abuso de poder, represión o ineficiencia, contribuyendo a un deterioro sostenido de la imagen del Ejército.

Las fichas permitieron observar cómo la interacción en plataformas digitales fomenta conflictos, identificando el uso de hashtags virales, transmisiones en vivo y narrativas victimizantes. Esto destaca la necesidad de que el Ejército mejore su respuesta digital y desarrolle estrategias de monitoreo para anticiparse a desinformación y movilizaciones.

Conclusión General

La Tabla 16 y el Diagrama de Sankey reflejan que la triangulación de fuentes permitió una integración robusta de las perspectivas subjetivas, normativas y observacionales. Las entrevistas proporcionaron insights profundos sobre la experiencia de los actores, mientras que los documentos aportaron un marco estructural para contextualizar los fenómenos analizados. Por su parte, las fichas de observación fueron esenciales para captar las dinámicas en redes sociales. Esta combinación de fuentes fortalece la validez de los hallazgos y proporciona una visión integral del impacto de las redes sociales en los conflictos sociales y en la imagen del Ejército del Perú.

4.6.2 Triangulación de Métodos

La triangulación de métodos se desarrolló para fortalecer el análisis de los conflictos sociales mediante el uso de distintas fuentes y técnicas de recolección de datos, permitiendo validar y contrastar los hallazgos obtenidos en el estudio. A través de esta estrategia, se integraron datos provenientes de entrevistas, análisis de contenido en redes sociales y observación indirecta, lo cual facilitó una comprensión más profunda de la interacción entre las redes sociales digitales y las percepciones públicas hacia el Ejército en Ayacucho. La triangulación permitió observar desde diferentes perspectivas cómo la difusión de información y las campañas de desinformación afectan la imagen institucional y la organización de protestas, consolidando así un enfoque integral y riguroso para evaluar el impacto de estas dinámicas digitales en la legitimidad del Ejército.

Tabla 17.

Tabla de coocurrencias entre subcategorías

	● 1. Difusión de Información Gr=115	● 2. Movilización y Coordinación Gr=47	● 3. Formación de Opinión Pública Gr=49	● 4. Capital Social en Línea Gr=51	● 5. Estrategias de Comunicación Gr=155
● 10. Percepción Pública y Legitimidad: Gr=23	2	2	4	0	2
● 11. Impacto de la Desinformación Gr=67	3	0	5	0	7
● 6. Causas de los Conflictos Gr=33	1	0	1	0	5
● 7. Estrategias de Movilización Gr=40	11	15	1	3	11
● 8. Impacto en la Imagen del Ejército Gr=31	0	1	5	0	2
● 9. Reacción y Respuesta del Ejército Gr=81	2	0	1	0	22

Fuente: Análisis realizado con Atlas.ti

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

La Tabla 17 ofrece una visión clara de las interrelaciones entre las subcategorías analizadas, mostrando cómo ciertos elementos son más frecuentes y relevantes en la dinámica de los conflictos sociales contra el Ejército. El análisis de Estrategias de Comunicación, con 155 coocurrencias, destaca su papel preponderante en la construcción de narrativas tanto a favor como en contra del Ejército. Esto evidencia que los actores sociales

y las instituciones militares han utilizado estas estrategias para moldear percepciones, ya sea amplificando mensajes negativos o gestionando acciones cívicas para mejorar la imagen institucional. Esta alta incidencia refleja que, en el entorno digital, las narrativas críticas circulan rápidamente, dificultando los esfuerzos del Ejército por recuperar legitimidad.

Difusión de Información también ocupa un lugar destacado, con 115 registros, subrayando la importancia de los flujos informativos en la escalada de conflictos. Esta subcategoría está estrechamente vinculada con el Impacto de la Desinformación, que presenta 67 coocurrencias. Esta relación indica que la información manipulada es un factor decisivo en la organización de protestas y en la construcción de narrativas negativas, afectando directamente la confianza de la población en las instituciones militares. Las Estrategias de Movilización, con 40 registros, refuerzan esta conexión, revelando cómo las plataformas digitales no solo facilitan la difusión de mensajes, sino que también permiten coordinar acciones colectivas de forma rápida y eficiente, maximizando la presión social sobre las fuerzas armadas.

Por otro lado, las subcategorías de Formación de Opinión Pública (49 registros) y Capital Social en Línea (51 registros) ponen de relieve la influencia de las redes sociales en la configuración de percepciones públicas. La frecuencia de estas categorías sugiere que las narrativas difundidas en espacios digitales tienen un impacto directo en la opinión pública, contribuyendo a fortalecer o debilitar la legitimidad del Ejército. Si bien el Capital Social en Línea muestra un impacto indirecto, su función en el mantenimiento de redes de apoyo y solidaridad en plataformas digitales puede ser clave para la articulación de futuros conflictos.

En cuanto a la Reacción y Respuesta del Ejército (81 registros), si bien estas acciones institucionales tuvieron relevancia, no lograron contrarrestar completamente las narrativas adversas, como lo sugiere el Impacto en la Imagen del Ejército (31 registros). Esta diferencia refleja que, a pesar de los esfuerzos del Ejército por contener la escalada de conflictos mediante acciones directas, las narrativas críticas y la percepción negativa prevalecieron en el entorno digital. Finalmente, la subcategoría de Causas de los Conflictos (33 registros) proporciona información sobre los factores estructurales que motivaron las movilizaciones, aunque su baja coocurrencia con otras subcategorías indica que estas causas no fueron tan visibles o prominentes en las discusiones digitales, siendo eclipsadas por los efectos inmediatos y las respuestas institucionales.

En conjunto, esta tabla revela la compleja interacción entre los factores que moldean los conflictos sociales y su impacto en el Ejército, evidenciando que las redes sociales se han convertido en un campo de batalla clave donde la narrativa y la percepción pública son determinantes. Para mitigar estos efectos, es crucial que el Ejército desarrolle una estrategia más integral de comunicación digital, fortaleciendo su capacidad de respuesta rápida ante la desinformación y construyendo narrativas positivas que refuercen su legitimidad en el largo

plazo. Además, este análisis resalta la necesidad de articular mejor las estrategias de movilización y comunicación con los actores institucionales, asegurando una mayor cohesión y coordinación entre las respuestas digitales y operativas.

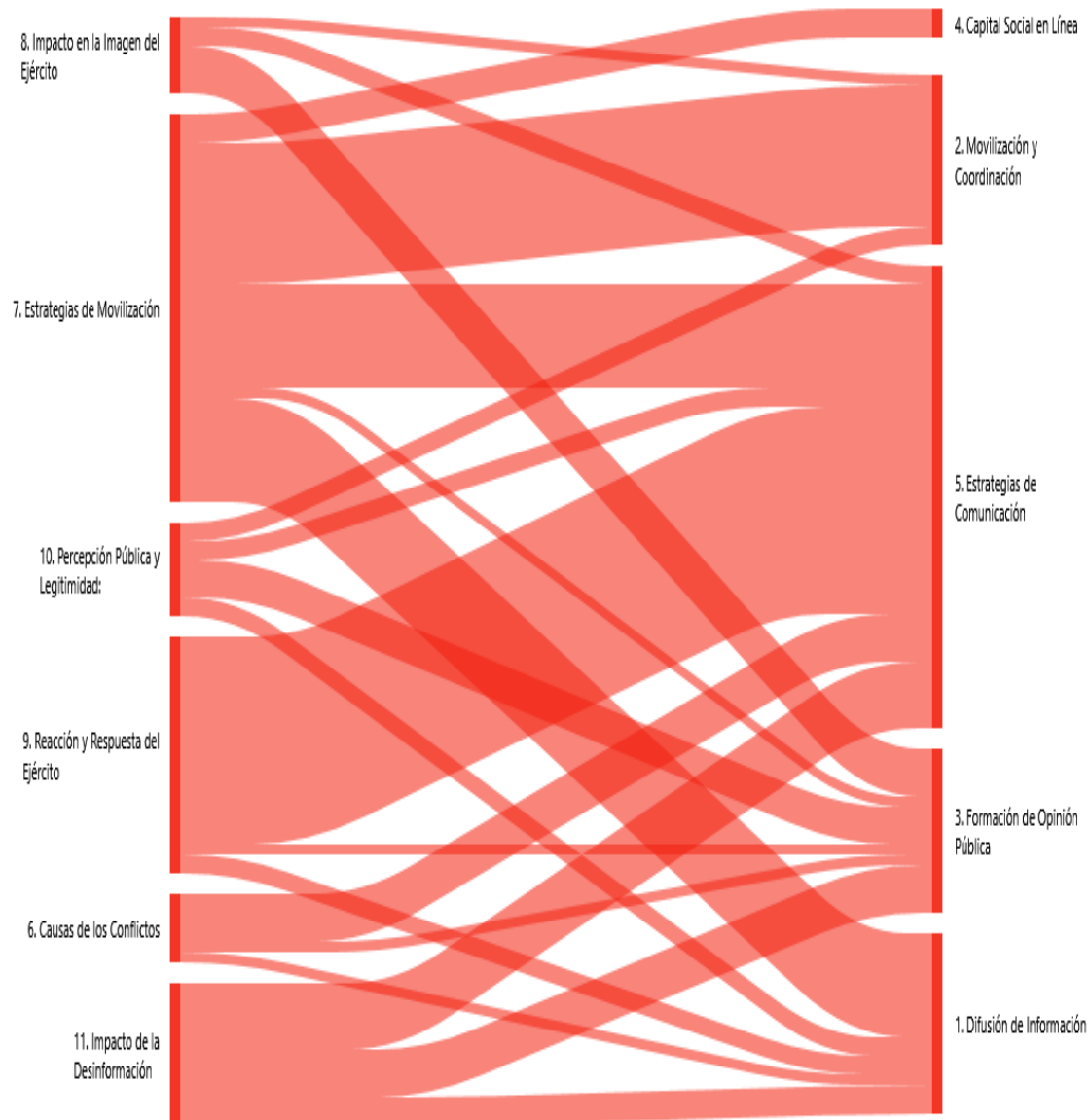


Figura 20.

Diagrama de Sankey entre Subcategorías

Fuente: Análisis realizado con Atlas.ti

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

El Diagrama de Sankey (figura 20) El diagrama de Sankey evidencia que la **Difusión de Información (1)** es el nodo más influyente, ya que conecta transversalmente con todos los efectos analizados. Esto sugiere que las narrativas propagadas en redes sociales tienen un impacto directo en las movilizaciones sociales, la percepción pública y la imagen institucional. La **Estrategia de Comunicación (5)** se presenta como una herramienta clave para contrarrestar estos efectos, mientras que la **Movilización y Coordinación (2)** destaca la capacidad de las redes sociales para organizar acciones colectivas. En general, el diagrama subraya que las redes sociales son un espacio estratégico tanto para el ataque como para la defensa en el ámbito institucional, siendo crucial el diseño de estrategias comunicativas efectivas para preservar la legitimidad y contrarrestar la desinformación.

De manera general, el Diagrama de Sankey muestra que la gestión de los conflictos sociales contra el Ejército ocurre en dos dimensiones: operativa y narrativa. Las estrategias de comunicación organizan protestas y moldean la percepción pública, requiriendo respuestas rápidas del Ejército para evitar consolidar narrativas adversas. Esto destaca la necesidad de una estrategia integral que combine respuestas inmediatas en lo digital y físico, anticipando la desinformación con monitoreo y análisis predictivo para preservar la legitimidad institucional.

Conclusión General

La Tabla 17 y el Diagrama de Sankey demuestran que la integración de subcategorías clave fue fundamental para capturar la complejidad del impacto de las redes sociales en los conflictos sociales y la imagen del Ejército. Las estrategias de comunicación y la difusión de información fueron los ejes centrales que influenciaron tanto la movilización social como la percepción pública del Ejército. La desinformación jugó un papel crucial al deteriorar la confianza en las instituciones, mientras que las respuestas del Ejército no lograron contrarrestar con eficacia las narrativas críticas. El Diagrama de Sankey refleja cómo la interacción entre estas subcategorías permitió estructurar las dinámicas de conflicto y la legitimidad institucional, ofreciendo una visión integral de los procesos analizados. Esta interpretación resalta la importancia de desarrollar estrategias de comunicación más eficaces y respuestas operativas coordinadas para enfrentar los desafíos planteados por las narrativas digitales y las movilizaciones sociales.

Tabla 18.

Tabla de coocurrencias entre las subcategorías de la Categoría 1 y códigos Categoría 2

	• 1. Difusión de Información Gr=115	• 2. Movilización y Coordinación Gr=47	• 3. Formación de Opinión Pública Gr=49	• 4. Capital Social en Línea Gr=51	• 5. Estrategias de Comunicación Gr=155
○ 10.2 Desconfianza hacia el Ejército Gr=5	0	0	0	0	0
○ 10.3 Percepción de abuso de poder Gr=4	0	0	0	0	0
○ 10.5 Legitimidad afectada por las narrativas mediáticas Gr=6	1	0	0	0	0
○ 10.6 Deterioro de la legitimidad institucional Gr=3	0	0	1	0	0
○ 11.1 Difusión de fake news sobre el Ejército Gr=1	0	0	0	0	1
○ 11.2 Manipulación de imágenes y videos Gr=2	0	1	0	0	0
○ 11.3 Desinformación dirigida a la movilización Gr=1	1	0	0	0	1
○ 11.4 Narrativas victimizantes Gr=3	0	0	1	0	0
○ 11.5 Impacto emocional de la desinformación Gr=4	0	0	0	0	0
○ 11.6 Proliferación de fake news en redes sociales Gr=3	0	0	0	0	0
○ 6.4 Manipulación por actores externos Gr=2	0	0	0	0	0
○ 6.5 Desinformación y tergiversación Gr=1	0	0	0	0	0
○ 6.7 Represión violenta del Ejército Gr=1	0	0	0	0	0
○ 6.8 Falta de justicia y rendición de cuentas Gr=7	0	0	0	0	0
○ 7.1 Uso de redes sociales para movilización Gr=4	0	0	0	0	0
○ 7.2 Uso de imágenes y videos impactantes Gr=1	0	0	0	0	0
○ 7.3 Influencers como movilizadores sociales Gr=1	0	0	0	0	0
○ 7.6 Uso de las redes sociales para denuncias públicas Gr=3	1	0	0	0	0
○ 8.1 Críticas públicas a la actuación del Ejército Gr=1	0	0	0	0	0
○ 8.2 Daño a la imagen por desinformación Gr=6	0	0	0	0	0
○ 8.4 Percepción de represión militar Gr=1	0	0	0	0	0
○ 8.5 Reacción negativa de la sociedad civil Gr=1	0	0	0	0	0
○ 9.2 Respuesta tardía del Ejército Gr=1	0	0	0	0	0
○ 9.3 Acciones cívicas del Ejército Gr=2	0	0	0	0	1
○ 9.4 Falta de capacitación en redes sociales Gr=1	0	0	0	0	0

Fuente: Análisis realizado con Atlas.ti

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

La Tabla 18 detalla las coocurrencias entre las subcategorías del uso de redes sociales digitales y los códigos que reflejan percepciones y acciones específicas en los conflictos sociales contra el Ejército, destacando la frecuencia con la que cada elemento interactúa en este contexto. Las dos subcategorías más relevantes por su alta frecuencia son la difusión de información (Gr = 115) y las estrategias de comunicación (Gr = 155), lo que resalta el papel preponderante de estos factores en la construcción de narrativas y en la organización de conflictos sociales. La combinación de estos dos elementos refleja que los actores sociales no solo buscan divulgar información negativa contra el Ejército sino también articularla en campañas estratégicas que potencian su impacto.

Con 115 coocurrencias, la difusión de información aparece como una de las subcategorías más activas en el entorno digital, subrayando cómo las redes sociales permiten la propagación de noticias falsas, información manipulada y narrativas incompletas. Esta subcategoría está vinculada con narrativas mediáticas que erosionan la legitimidad del Ejército, con una frecuencia de 1 coocurrencia específica en este código. Además, la difusión de fake news también presenta coocurrencia con esta categoría, lo que sugiere que gran parte del contenido compartido tiene como objetivo generar confusión y minar la confianza pública en la institución militar. La alta frecuencia refleja que la capacidad de viralización en redes sociales es un elemento crucial que favorece la rápida expansión de percepciones negativas, influyendo en el debate público y fomentando una crítica constante hacia las Fuerzas Armadas. Sin embargo, los datos cuantitativos indican que las coocurrencias relacionadas con información manipulada emocionalmente y con denuncias públicas son más limitadas, lo que sugiere que este tipo de contenido se dispersa, pero no siempre se concentra en puntos estratégicos dentro del conflicto.

Con 155 coocurrencias, las estrategias de comunicación son la subcategoría más significativa, mostrando que las redes sociales no solo se utilizan para compartir información sino también para articular campañas complejas y dirigidas. Esta subcategoría tiene coocurrencias importantes con el uso de fake news y las acciones cívicas del Ejército, cada una con 1 coocurrencia relevante. Esto refleja un escenario dual: por un lado, los actores sociales diseñan campañas de desprestigio que afectan la reputación del Ejército mediante narrativas negativas, y por otro, el Ejército intenta utilizar sus propias campañas comunicacionales para mejorar su imagen a través de acciones cívicas. Sin embargo, la frecuencia relativamente baja de estas coocurrencias específicas con campañas positivas indica que los esfuerzos del Ejército por proyectar una imagen favorable a menudo se ven opacados por la difusión más eficiente y rápida de mensajes críticos en el entorno digital.

Las 47 coocurrencias en esta subcategoría indican que las redes sociales son una herramienta poderosa para organizar protestas y acciones colectivas en tiempo real. Se destaca la conexión de esta subcategoría con la manipulación de videos (1 coocurrencia) y la desinformación dirigida hacia la movilización (1 coocurrencia), lo que sugiere que los actores sociales no solo se movilizan de manera espontánea, sino que también utilizan contenido visual y mensajes estratégicos para coordinar y orientar sus protestas. Esta frecuencia subraya la capacidad de las redes sociales para facilitar la coordinación entre distintos grupos en tiempo real, lo que representa un reto significativo para el Ejército, que debe adaptar sus respuestas rápidamente a escenarios cambiantes.

Con 51 coocurrencias, el capital social en línea aún no conecta directamente con los códigos estratégicos del conflicto, pero su frecuencia indica un rol indirecto. Esta subcategoría ayuda a formar alianzas y redes de apoyo, que pueden intensificar su impacto en fases avanzadas, sosteniendo movilizaciones y consolidando demandas sociales.

La Tabla 18 muestra que las redes sociales facilitan la rápida difusión de información y estrategias de comunicación, impactando la percepción pública del Ejército y la organización de conflictos. La difusión de información y comunicación tiene 270 coocurrencias, subrayando su influencia en narrativas negativas y gestión del conflicto. Aunque la movilización y coordinación tiene menos coocurrencias ($Gr = 47$), su uso de contenido manipulado representa un desafío operativo. El capital social en línea, aunque menos visible ahora, probablemente fortalecerá el apoyo y la movilización en fases futuras.

En términos estratégicos, la tabla pone de manifiesto la urgencia de que el Ejército desarrolle capacidades más efectivas en gestión comunicacional y detección temprana de desinformación, así como estrategias para anticipar y mitigar las movilizaciones digitales antes de que se conviertan en amenazas incontrolables para la estabilidad institucional. La capacidad de las redes sociales para moldear la opinión pública y organizar protestas en tiempo real subraya la importancia de una respuesta más ágil, coordinada y proactiva por parte del Ejército, no solo para enfrentar las movilizaciones sino también para proteger su legitimidad en un entorno digital cada vez más complejo y dinámico.

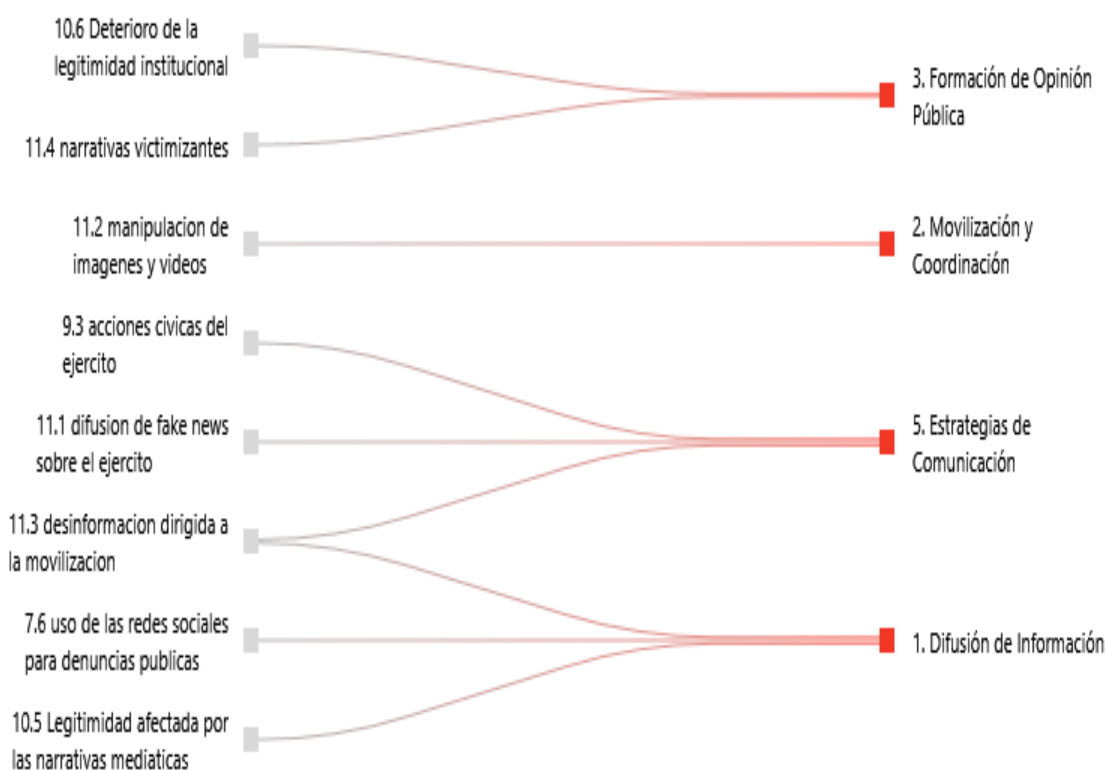


Figura 21.

Diagrama de Sankey entre subcategorías de la Categoría 1 y los códigos de la Categoría 2

Fuente: Análisis realizado con Atlas.ti

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

El Diagrama de Sankey (figura 21) visualiza las conexiones esenciales entre las subcategorías del uso de redes sociales digitales (Categoría 1) y los efectos en los conflictos sociales contra el Ejército (Categoría 2), proporcionando una comprensión profunda de los patrones operativos y comunicacionales que afectan la legitimidad del Ejército del Perú. El análisis revela que las Estrategias de Comunicación son el nodo más significativo, con flujos densos hacia los códigos relacionados con la imagen institucional y la movilización social, evidenciando cómo la propagación de fake news y campañas de desprestigio pueden erosionar rápidamente la percepción pública de la institución. Estas campañas, difundidas masivamente en redes, crean una narrativa adversa que socava la confianza de la población, lo que obliga al Ejército a realizar acciones cívicas para intentar mitigar el daño. Sin embargo, el impacto de estas acciones es limitado frente al poder de las narrativas manipuladas, lo que resalta la importancia de una gestión más ágil y estratégica de la comunicación institucional.

Por otro lado, la subcategoría de Difusión de Información presenta flujos significativos hacia los códigos relacionados con legitimidad afectada y percepción pública, subrayando que las narrativas incompletas o manipuladas moldean opiniones negativas que profundizan la desconfianza hacia la institución. En este contexto, los videos manipulados juegan un papel fundamental, como lo refleja la conexión entre la subcategoría de Movilización y Coordinación y los códigos que evidencian organización en tiempo real de protestas. Estas herramientas visuales generan un impacto inmediato, facilitando la agilización de acciones colectivas, lo que demuestra que las plataformas digitales no solo difunden información, sino que también coordinan movimientos sociales con alta eficacia operativa. Aunque la subcategoría de Capital Social en Línea muestra un flujo menor hacia los códigos de la Categoría 2, su valor estratégico radica en la capacidad de formar redes virtuales latentes que, aunque menos visibles, pueden activarse en momentos críticos para intensificar la movilización social y la presión contra la institución.

Este análisis muestra que las redes sociales no solo informan, sino que operan estratégicamente para moldear narrativas y movilizar grupos en tiempo real, planteando desafíos para el Ejército. La gestión de crisis requiere anticiparse mediante monitoreo constante del entorno digital. Crear unidades especializadas en análisis y monitoreo en tiempo real es clave para identificar tendencias y responder ágilmente antes de que los conflictos escalen. La rapidez de las narrativas digitales hace crucial anticiparse para evitar que la desinformación afecte la opinión pública y la legitimidad institucional.

Además, Se sugiere que el Ejército adopte un enfoque proactivo en la construcción de narrativas positivas mediante contenido propio y alianzas interinstitucionales, usando herramientas digitales para coordinar acciones comunicacionales. La colaboración con sociedad civil y entidades públicas fortalecerá su legitimidad y ayudará a mitigar narrativas adversas. Esta coordinación, apoyada en plataformas digitales, facilitará una respuesta coherente ante campañas de desinformación. En un entorno digital dinámico, anticiparse a las amenazas y responder con agilidad protegerá su imagen y consolidará su posición en el manejo de conflictos sociales.

Tabla 19.

Tabla de coocurrencias entre las subcategorías de la Categoría 2 y códigos Categoría 1

	● 10. Percepción Pública y Legitimidad: Gr=23	● 11. Impacto de la Desinformación Gr=67	● 6. Causas de los Conflictos Gr=33	● 7. Estrategias de Movilización Gr=40	● 8. Impacto en la Imagen del Ejército Gr=31	● 9. Reacción y Respuesta del Ejército Gr=81
○1.1 Viralización de contenido manipulado Gr=6	0	1	0	2	0	0
○1.2 Fake news y su impacto Gr=3	0	1	0	1	0	0
○1.3 Medios visuales como tik tok Gr=2	0	0	0	0	0	0
○1.4 Propagación de noticias incompletas Gr=2	0	0	0	0	0	0
○1.5 Transmisiones en vivo manipuladas Gr=1	0	0	0	0	0	0
○1.6 Distribución emocional de contenido Gr=5	0	0	0	0	1	0
○2.1 Uso de whats app para organización Gr=2	0	0	0	0	0	0
○2.2 Telegram como espacio de reclutamiento Gr=1	0	0	0	0	0	0
○2.3 Coordinaciones en tiempo real Gr=1	0	0	0	0	0	0
○2.4 Creación de eventos en redes Gr=2	0	0	0	1	0	0
○2.5 Convocatoria dirigida a jóvenes Gr=1	0	0	0	0	0	0
○2.6 Coordinación interregional Gr=2	0	0	0	0	0	0
○ 3.1 Construcción de narrativas antagónicas Gr=2	1	0	0	0	1	0
○3.2 Narrativas de represión militar Gr=6	0	0	0	0	0	1
○3.3 Manipulación de la percepción pública Gr=4	0	0	0	0	0	0
○3.4 Segmentación de audiencias por edad Gr=1	0	0	0	0	0	0
○3.5 Uso de hashtags virales Gr=2	0	0	0	0	0	0
○3.6 Crítica a las Fuerzas del Orden Gr=1	0	0	0	0	0	0
○ 4.1 Redes sociales como espacios de cohesión Gr=5	0	0	0	0	0	0
○4.2 Grupos cerrados de movilización Gr=1	0	0	0	0	0	0
○5.1 Operaciones psicológicas en redes Gr=6	0	0	0	0	0	0
○ 5.6 Campañas de desprestigio contra el Ejército Gr=1	0	0	0	0	0	0

Fuente: Análisis realizado con Atlas.ti

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

La Tabla 19 analiza las coocurrencias entre subcategorías de efectos y estrategias de comunicación y los mecanismos operativos en redes sociales, identificando relaciones clave y sus implicaciones en conflictos sociales y percepción institucional.

En términos generales, las subcategorías de la **Categoría 2** con mayor frecuencia global son la **Reacción y Respuesta del Ejército (Gr=81)**, el **Impacto de la Desinformación (Gr=67)** y las **Estrategias de Movilización (Gr=40)**. Esto refleja que el Ejército enfrenta una constante necesidad de responder ante narrativas negativas y desinformación, mientras las redes sociales actúan como plataformas clave para la organización de movimientos sociales. La **Percepción Pública y Legitimidad (Gr=23)** y el **Impacto en la Imagen del Ejército (Gr=31)** también destacan como dimensiones críticas afectadas por los fenómenos analizados.

En cuanto a los códigos de la **Categoría 1**, los más relevantes en términos de frecuencia global son la **Viralización de contenido manipulado (Gr=6)**, la **Distribución emocional de contenido (Gr=5)**, las **Narrativas de represión militar (Gr=6)** y las **Operaciones psicológicas en redes (Gr=6)**. Estos códigos reflejan los principales mecanismos utilizados para amplificar mensajes, moldear narrativas y provocar respuestas emocionales en las audiencias. Sin embargo, las coocurrencias explícitas entre estos códigos y las subcategorías de la **Categoría 2** son limitadas, lo que sugiere que muchos de estos fenómenos operan de forma independiente o indirecta.

Las conexiones más significativas identificadas incluyen:

- La **Viralización de contenido manipulado (1.1)** y su relación con la **Percepción Pública y Legitimidad (10)** y las **Estrategias de Movilización (7)**, lo que resalta el impacto de este mecanismo en la construcción de narrativas negativas y en la organización social.
- Las **Fake news y su impacto (1.2)** muestran vínculos con la **Percepción Pública y Legitimidad (10)** y las **Estrategias de Movilización (7)**, destacando cómo las noticias falsas erosionan la confianza y movilizan a las audiencias.
- La **Distribución emocional de contenido (1.6)** tiene una conexión directa con el **Impacto en la Imagen del Ejército (8)**, indicando que los mensajes diseñados para generar emociones fuertes afectan directamente la percepción institucional.
- Las **Narrativas de represión militar (3.2)** están vinculadas a la **Reacción y Respuesta del Ejército (9)**, subrayando cómo estas narrativas obligan a la institución a tomar medidas reactivas para mitigar el daño reputacional.

Algunos códigos, como Coordinaciones en tiempo real (2.3) y Creación de eventos en redes (2.4), muestran frecuencias bajas y conexiones limitadas, lo que indica una representación limitada en los datos analizados, aunque podrían ser relevantes en contextos específicos o locales.

En conclusión, la tabla evidencia el impacto significativo de la desinformación, la viralización y las narrativas antagónicas en la percepción pública, la imagen del Ejército y las movilizaciones sociales. Esto subraya la necesidad de estrategias comunicativas proactivas para contrarrestar la desinformación, fortalecer narrativas positivas y profundizar en el análisis de relaciones indirectas identificadas.

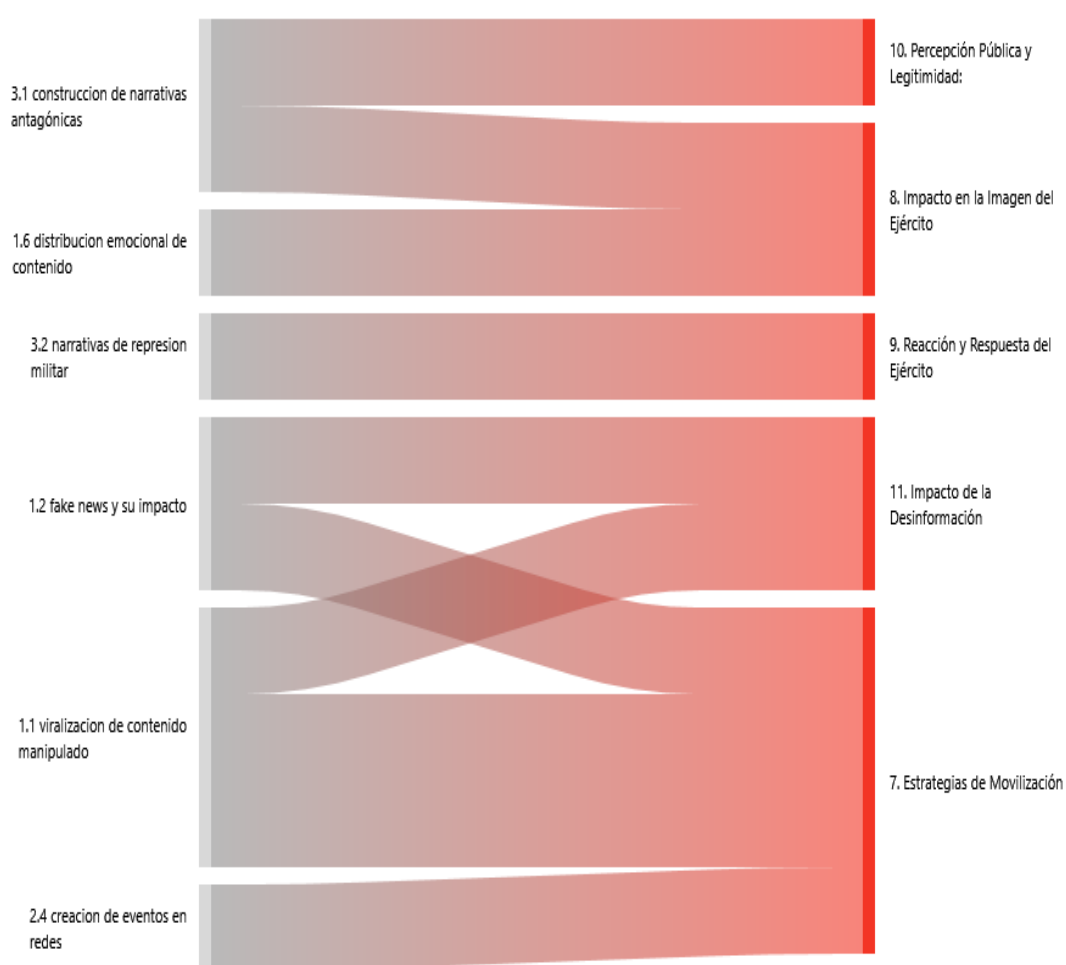


Figura 22.

Diagrama de Sankey entre Subcategorías de la Categoría 2 y los códigos de la Categoría 1

Fuente: Análisis realizado con Atlas.ti

Elaboración: Daniel Ventura Gómez

Interpretación

El diagrama resalta la relación entre las prácticas en redes sociales y los efectos que estas generan en las instituciones y en los conflictos sociales. Los elementos clave son:

- **Viralización de contenido manipulado y Fake news:** que actúan como mecanismos fundamentales para amplificar el Impacto de la Desinformación y fomentar las Estrategias de Movilización. Esto evidencia que la manipulación informativa y las noticias falsas son herramientas estratégicas en el ámbito digital, diseñadas para influir tanto en la percepción como en las acciones colectivas.
- **Distribución emocional de contenido:** este mecanismo tiene un impacto significativo en el Impacto en la Imagen del Ejército, subrayando que los mensajes emocionalmente cargados son cruciales para moldear la narrativa pública y generar reacciones inmediatas.
- **Construcción de narrativas antagónicas y Narrativas de represión militar:** estas narrativas polarizantes afectan la Percepción Pública y Legitimidad y exigen una Reacción y Respuesta del Ejército, lo que demuestra cómo las redes sociales son utilizadas para socavar la confianza y legitimar las demandas sociales a través de discursos negativos.
- **Creación de eventos en redes:** este mecanismo se conecta directamente con las Estrategias de Movilización, mostrando que las plataformas digitales no solo son espacios de percepción, sino también herramientas para la organización y ejecución de movimientos colectivos.

En resumen, podemos decir que el diagrama de Sankey evidencia que las redes sociales son un espacio estratégico donde se diseñan y amplifican narrativas para moldear la percepción pública, erosionar la legitimidad institucional y fomentar la acción colectiva. La **desinformación**, las **emociones** y las **narrativas polarizantes** son los elementos centrales que afectan al Ejército y otras instituciones, subrayando la necesidad de desarrollar estrategias proactivas de comunicación y monitoreo para contrarrestar estos efectos y proteger la legitimidad institucional.

4.6.3 Triangulación Teórica

La triangulación teórica conecta los hallazgos empíricos de tu investigación con las teorías del Biopoder de Michel Foucault, Movilización de Recursos de Charles Tilly, Sociedad Red de Manuel Castells, Capital Social en Línea de Ellison et al., y Modernidad Líquida de Zygmunt Bauman. Esta integración permite consolidar la validez de los hallazgos, proporcionando una comprensión profunda de las dinámicas sociales y digitales que afectan la legitimidad del Ejército y su gestión en los conflictos sociales analizados.

4.6.3.1 Biopoder: Redes Sociales como Espacios de Control y Resistencia

La Teoría del Biopoder de Foucault explica cómo las instituciones buscan disciplinar y controlar las poblaciones mediante estrategias de vigilancia y regulación. Sin embargo, los hallazgos muestran que, en el contexto de los conflictos en Ayacucho, las redes sociales se convirtieron en espacios donde se disputa el poder. Los grupos violentistas utilizan plataformas como Facebook y Twitter para desafiar las narrativas oficiales del Ejército, difundiendo campañas de desprestigio y contenidos manipulados que erosionan la legitimidad institucional. Esta resistencia organizada evidencia una conducta digital, donde el poder del Estado se ve debilitado por la capacidad de los actores sociales para utilizar las plataformas en su beneficio, amplificando discursos alternativos que socavan la autoridad militar.

La teoría de Foucault también resalta cómo el control sobre la información y las narrativas es fundamental en el ejercicio del poder. En tu investigación, se observó que el Ejército intentó gestionar su imagen a través de acciones comunicativas y cívicas, pero la difusión masiva de fake news y narrativas victimizantes generó un impacto emocional adverso, disminuyendo su capacidad para restaurar la confianza pública. La disputa por el control narrativo en plataformas digitales muestra la naturaleza descentralizada del biopoder, donde las redes sociales permiten que diferentes actores desafíen continuamente la hegemonía institucional.

4.6.3.2. Movilización de Recursos: Estrategia Digital para la Coordinación de Protestas

La Teoría de la Movilización de Recursos de Charles Tilly destaca cómo los movimientos sociales utilizan recursos disponibles para organizarse y sostener sus protestas. En los hallazgos de tu investigación, se evidencia que los grupos violentistas emplearon plataformas como WhatsApp y Telegram para coordinar acciones en tiempo real, utilizando estas herramientas como espacios seguros para evitar la interferencia de las autoridades. La rápida movilización y la capacidad de estos grupos para mantener una presión constante sobre las instituciones reflejan la importancia de una organización estratégica, alineándose con los principios de Tilly.

El uso eficiente de las redes sociales también evidencia la combinación de recursos simbólicos y materiales. Las imágenes y videos impactantes que se difundieron durante las protestas no solo movilizaron emocionalmente a la población, sino que también facilitaron la convocatoria dirigida a jóvenes y la coordinación interregional, maximizando el impacto de las movilizaciones. Esta alineación entre los hallazgos y la teoría de Tilly resalta la centralidad de la organización digital en los conflictos modernos, donde los recursos virtuales se convierten en palancas clave para sostener las demandas sociales.

4.6.3.3 Sociedad Red: Amplificación y Viralización de Narrativas Críticas

Manuel Castells, en su Teoría de la Sociedad Red, plantea que las tecnologías digitales reconfiguran las relaciones de poder, permitiendo a los actores sociales articular discursos y coordinar acciones a escala global. En los conflictos analizados, las redes sociales no solo facilitaron la difusión rápida de contenido crítico hacia el Ejército, sino que también amplificaron las narrativas negativas, consolidando una opinión pública desfavorable. La viralización de contenido manipulador y la creación de hashtags virales reflejan cómo las plataformas digitales se convierten en espacios estratégicos para moldear la percepción pública.

La conectividad digital permite que los conflictos sociales escalen con rapidez, alineándose con la idea de Castells sobre el poder de la comunicación horizontal. En los hallazgos empíricos, se observa que las plataformas digitales operaron como canales de coordinación para las movilizaciones y como espacios para disputar la legitimidad del Ejército. Esta capacidad de las redes para conectar a actores dispersos y coordinar acciones en tiempo real refuerza la relevancia de la sociedad red en los conflictos contemporáneos, donde las estructuras jerárquicas tradicionales se ven desafiadas por dinámicas más horizontales y flexibles.

4.6.3.4 Modernidad Líquida: La Adaptabilidad de los Conflictos en Entornos Digitales

La Teoría de la Modernidad Líquida de Bauman explica cómo la inestabilidad y la fluidez caracterizan las relaciones sociales en la era moderna. En los conflictos sociales estudiados, se evidencia que las redes sociales permitieron una adaptación rápida y flexible de las protestas, dificultando la capacidad de respuesta del Ejército. Las campañas organizadas en línea evolucionaron con rapidez, adaptándose continuamente a las circunstancias cambiantes, lo que refleja la transitoriedad de los conflictos digitales. Esta volatilidad implica que las instituciones militares deben desarrollar estrategias más ágiles para gestionar las crisis en tiempo real.

La naturaleza efímera de los conflictos digitales también muestra que las narrativas en línea pueden cambiar de dirección en cuestión de horas, complicando la capacidad del Ejército para mantener una narrativa coherente. Esta dinámica resalta la necesidad de adoptar enfoques más flexibles y adaptativos, alineándose con la visión de Bauman sobre la modernidad líquida, donde las estructuras tradicionales deben reinventarse constantemente para mantenerse relevantes en un entorno dinámico.

4.6.3.5 Capital Social en Línea: Cohesión y Fortalecimiento de Redes Sociales

La Teoría del Capital Social en Línea de Ellison et al. enfatiza cómo las interacciones digitales fortalecen las redes de apoyo y fomentan la cohesión social. En tu investigación, se observa que las plataformas digitales no solo se utilizaron para difundir información y coordinar protestas, sino también para crear vínculos emocionales entre los participantes, reforzando la solidaridad interna de los movimientos sociales. Los grupos cerrados en redes sociales, identificados en los hallazgos empíricos, operan como espacios de cohesión donde los actores sociales planifican sin interferencias externas.

Esta cohesión digital amplifica la capacidad de movilización, ya que facilita la organización de acciones colectivas y la creación de discursos compartidos que refuerzan la identidad del grupo. La teoría del capital social en línea permite entender cómo las conexiones virtuales se convierten en recursos estratégicos que potencian la movilización social y desafían las estructuras de poder institucionales, como el Ejército, en escenarios de conflicto.

La integración de las teorías utilizadas en esta investigación permite comprender, desde diversas perspectivas, cómo las redes sociales digitales afectan los conflictos sociales y la legitimidad del Ejército del Perú. La **teoría del Biopoder** de Michel Foucault resalta que el poder no se concentra solo en las instituciones del Estado, sino que se dispersa a través de diversas relaciones sociales, donde actores no institucionales también ejercen control. En este contexto, las plataformas digitales se convierten en espacios estratégicos de disputa, permitiendo que grupos sociales desafíen las narrativas oficiales mediante campañas de resistencia y desprestigio. Las fake news y la desinformación son utilizadas para erosionar la legitimidad institucional del Ejército, lo que evidencia una transferencia parcial del poder desde las instituciones tradicionales hacia los actores sociales. Esta resistencia, articulada en el espacio digital, refleja una **contraconducta** que cuestiona las políticas de control del Ejército y promueve una narrativa alternativa más cercana a los intereses de los movimientos sociales.

La **teoría de la Movilización de Recursos** de Charles Tilly complementa esta perspectiva al explicar cómo los grupos movilizados aprovechan los recursos digitales disponibles para organizar sus acciones de manera rápida y eficiente. Las plataformas como WhatsApp y Telegram operan como herramientas fundamentales para coordinar movilizaciones en tiempo real, asegurando que las protestas se desarrollen de manera fluida y sin interferencias externas. La facilidad de acceso a estas plataformas y la capacidad de organizar grupos cerrados potencian la efectividad de las movilizaciones, permitiendo la distribución estratégica de recursos humanos y simbólicos. Este enfoque destaca que los movimientos sociales no solo dependen de la cantidad de personas involucradas, sino también de su habilidad para gestionar los recursos digitales en momentos clave.

Desde la perspectiva de la **teoría de la Sociedad Red** de Manuel Castells, las redes digitales no solo facilitan la comunicación entre los actores sociales, sino que amplifican las narrativas críticas hacia el Ejército mediante la viralización de contenido manipulado. La horizontalidad de las redes permite que cualquier usuario pueda generar y difundir información que mueva masas y afecte la percepción pública en tiempo real. Por ejemplo, la creación de hashtags virales y videos en TikTok permite que las críticas hacia el Ejército se difundan rápidamente, sin necesidad de intermediarios tradicionales. Esta dinámica descentraliza el poder comunicacional y desafía la capacidad del Ejército para controlar la narrativa oficial, creando un entorno donde la opinión pública se forma de manera fragmentada y volátil.

La **teoría de la Modernidad Líquida** de Zygmunt Bauman ofrece otra dimensión relevante al subrayar que, en la era contemporánea, las relaciones sociales y los conflictos son fluidos y en constante cambio. Las protestas organizadas en redes sociales se adaptan rápidamente a nuevas circunstancias, lo que dificulta la capacidad del Ejército para prever y responder a las demandas sociales de manera eficaz. Los movimientos sociales digitales no siguen patrones fijos, sino que cambian de forma y dirección en función de las oportunidades y amenazas emergentes. Esta volatilidad genera desafíos adicionales para las instituciones militares, que deben desarrollar estrategias ágiles y flexibles para enfrentar un entorno que se transforma de manera constante. En este contexto, la rigidez institucional puede convertirse en un obstáculo para la gestión efectiva de crisis.

Finalmente, la teoría del Capital Social en Línea de Ellison et al. aporta una comprensión sobre la importancia de las redes sociales como espacios de cohesión y solidaridad. Las plataformas digitales permiten que los actores movilizadas fortalezcan sus vínculos internos, creando comunidades virtuales que proporcionan apoyo emocional y logístico para sostener las movilizaciones en el tiempo. Por ejemplo, los grupos cerrados en WhatsApp o Telegram refuerzan la identidad y compromiso de los participantes, facilitando la continuidad de las acciones de protesta. Este capital social en línea no solo impulsa la coordinación interna, sino que también aumenta la capacidad de los movimientos sociales para resistir la represión institucional y sostener campañas de presión prolongadas.

4.6.3.7 Relación entre las Teorías y los Hallazgos Empíricos

La integración de estas teorías revela que las redes sociales no son solo herramientas de comunicación, sino espacios estratégicos de poder, organización y resistencia. El biopoder se refleja en la disputa por el control del discurso, donde las instituciones militares intentan mantener la legitimidad mientras los actores sociales cuestionan su autoridad a través de campañas digitales. La teoría de la movilización de recursos complementa este enfoque al mostrar que las plataformas como WhatsApp y Telegram se convierten en recursos

estratégicos para la organización eficiente de protestas, permitiendo una movilización rápida y precisa.

La sociedad red, por su parte, explica cómo las narrativas críticas se amplifican en plataformas como Facebook, TikTok y Twitter, erosionando la imagen del Ejército mediante la viralización de contenido manipulador. La modernidad líquida introduce la noción de conflictos adaptativos, donde las protestas y campañas evolucionan con rapidez, dificultando la capacidad del Ejército para mantener una respuesta coherente. Finalmente, el capital social en línea destaca la importancia de la cohesión digital, que permite que los movimientos sociales se mantengan organizados y comprometidos, creando redes de apoyo sólidas para enfrentar las acciones institucionales.

4.6.3.8 Conclusión

La triangulación teórica basada en el biopoder, la movilización de recursos, la sociedad red, la modernidad líquida y el capital social en línea ofrece una **comprensión integral de las dinámicas complejas** que se desarrollan en los conflictos sociales contra el Ejército del Perú. Esta integración evidencia que las redes sociales no solo operan como medios de comunicación, sino como **espacios estratégicos de poder y organización** que facilitan la coordinación de protestas, la difusión de narrativas críticas y la construcción de capital social.

Las instituciones militares deben **adaptarse a estas nuevas dinámicas digitales**, desarrollando estrategias comunicativas más ágiles y fortaleciendo su capacidad de respuesta en tiempo real. Además, es esencial que el Ejército trabaje en **alianzas interinstitucionales** para gestionar la crisis de legitimidad y prevenir la escalada de conflictos mediante campañas de información coherentes y coordinadas. Esta triangulación resalta que, en un entorno cada vez más dinámico y digitalizado, **la capacidad de adaptación y respuesta del Ejército** será un factor determinante para mantener su legitimidad y autoridad en el futuro.

4.6.4. Conclusión General de la Triangulación

La triangulación empleada en esta investigación permitió integrar y validar los hallazgos obtenidos desde diferentes perspectivas mediante la combinación de tres enfoques fundamentales: la triangulación de datos, de métodos y teórica. Este proceso enriqueció significativamente la interpretación de los hallazgos, proporcionando una visión multidimensional del impacto del uso de redes sociales digitales en los conflictos sociales contra el Ejército del Perú, así como en su imagen pública.

Primero, la triangulación de datos destacó la importancia de las entrevistas, documentos y fichas de observación como fuentes complementarias de información. Las entrevistas ofrecieron perspectivas subjetivas que reflejan las experiencias y percepciones de

actores involucrados en los conflictos, mientras que los documentos proporcionaron un marco normativo y estructural que contextualiza las acciones del Ejército en el marco de políticas nacionales. Las fichas de observación, por su parte, permitieron analizar dinámicas en tiempo real en plataformas digitales, capturando la propagación de narrativas críticas y campañas de desprestigio, lo cual subraya la centralidad del entorno digital en la construcción de conflictos actuales.

En segundo lugar, la triangulación de métodos aseguró la validez y confiabilidad de los hallazgos mediante el empleo combinado de entrevistas semiestructuradas, análisis documental y observación indirecta. Cada técnica aportó una dimensión única al análisis, permitiendo una integración coherente entre lo subjetivo, lo normativo y lo digital. Esta diversidad metodológica mostró que los conflictos sociales se desarrollan tanto en el espacio físico como en el digital, y que las respuestas institucionales del Ejército deben ser igualmente complejas y multidimensionales.

Finalmente, la triangulación teórica consolidó los hallazgos al relacionar los hallazgos empíricos con marcos conceptuales como el Biopoder de Foucault, la Movilización de Recursos de Tilly, la Sociedad Red de Castells, el Capital Social en Línea de Ellison et al., y la Modernidad Líquida de Bauman. Estas teorías explican cómo las plataformas digitales actúan como espacios de control, resistencia y organización, erosionando la legitimidad del Ejército al facilitar la movilización social y la difusión de información manipulada. La integración de estas perspectivas teóricas proporciona una comprensión más completa de las dinámicas sociales y digitales que influyen en la gestión del Ejército en contextos de conflicto.

4.6.5 Conclusión Integral de la Triangulación

En conjunto, la triangulación de datos, métodos y teorías proporcionó una visión profunda, robusta y complementaria que fortalece tanto la validez como la coherencia de los hallazgos obtenidos en esta investigación. La combinación de estas tres formas de triangulación permitió abordar el fenómeno de estudio desde distintas dimensiones: contextual, subjetiva, estructural y operativa, ofreciendo una comprensión más amplia y precisa del impacto que las redes sociales digitales tienen sobre los conflictos sociales y la legitimidad del Ejército.

La integración de datos variados, como las entrevistas, documentos y observaciones, permitió captar no solo percepciones individuales y grupales, sino también los contextos normativos que enmarcan las respuestas institucionales del Ejército. Además, la convergencia metodológica aseguró que ninguna técnica aislada limitara la interpretación de los hallazgos; cada técnica aportó una pieza clave para formar un análisis más completo y multidimensional.

A nivel teórico, la triangulación confirmó que el poder, la organización social y la cohesión digital no pueden ser entendidos de manera aislada en un entorno cada vez más interconectado y dinámico. Las redes sociales digitales no solo operan como canales de información, sino que se consolidan como espacios estratégicos para la disputa de poder, la organización de movilizaciones y la creación de narrativas críticas. En este sentido, el Ejército se enfrenta a un doble desafío: no solo debe gestionar las amenazas tradicionales en el terreno físico, sino también desarrollar capacidades adaptativas para operar en el entorno digital, donde se construye gran parte de la percepción pública.

Esta triangulación demuestra que el éxito de las instituciones militares en la era digital dependerá de su capacidad para integrar herramientas comunicacionales, recursos humanos y alianzas estratégicas que permitan anticiparse y responder de manera eficaz a los conflictos emergentes. Además, subraya la necesidad de diseñar estrategias proactivas en el manejo de narrativas, reconociendo que la legitimidad institucional ya no se sostiene únicamente con acciones tradicionales, sino con una gestión eficaz de la información en tiempo real.

En conclusión, esta investigación confirma que la interacción entre datos, métodos y teorías es fundamental para interpretar fenómenos complejos como los conflictos sociales actuales, proporcionando una base sólida para recomendaciones futuras. El enfoque triangulado fortalece la comprensión integral del impacto de las redes sociales en la gestión de la legitimidad del Ejército, ofreciendo además una guía práctica para la toma de decisiones estratégicas y operativas en entornos cada vez más desafiantes y digitales.

Capítulo V: Dialogo Teórico - Empírico

El presente capítulo tiene como objetivo establecer un diálogo entre los marcos teóricos seleccionados y los hallazgos empíricos de esta investigación. Este diálogo permitió identificar las áreas de coincidencia, divergencia y aquellos matices necesarios que surgen al confrontar la teoría con la realidad observada en el uso de redes sociales digitales por parte de grupos violentistas en los conflictos sociales en Ayacucho, específicamente en su impacto sobre la imagen del Ejército. La comparación analítica y argumentativa desarrollada aquí proporcionó una comprensión más rica de los fenómenos estudiados y resaltó las adaptaciones necesarias para que los marcos teóricos capturen con mayor precisión la dinámica compleja y cambiante de los conflictos sociales en entornos digitales.

5.1 Coincidencias entre la Teoría de la Manipulación Social y los Hallazgos Empíricos

La teoría de Manuel Castells sobre la **sociedad red** establece que las redes sociales y otras tecnologías de la información facilitan la movilización rápida, la acumulación y difusión de información y, en contextos específicos, la manipulación de la opinión pública. Castells argumenta que estas tecnologías funcionan como catalizadores para transformar la percepción de eventos y actores sociales a gran escala y con inmediatez, al permitir que los individuos y grupos ejerzan influencia directamente sobre la población sin intermediarios oficiales. Este fenómeno de manipulación es particularmente relevante en situaciones de conflicto, donde la difusión de información, rumores y desinformación puede polarizar a la sociedad y manipular los sentimientos y reacciones colectivas.

En el caso de Ayacucho, los hallazgos empíricos coinciden en gran medida con esta teoría, revelando que las plataformas digitales han sido instrumentalizadas para alterar la percepción de la población sobre el Ejército, fomentando desconfianza y rechazo hacia sus acciones y motivaciones. Los grupos violentistas aprovecharon las características de las redes sociales, tales como la rapidez de difusión y el alcance amplio, para amplificar contenidos que enfatizan presuntos abusos o conductas negativas del Ejército. Este tipo de manipulación digital está alineado con la teoría de Castells, que sostiene que las redes sociales pueden moldear la percepción pública y actuar como herramientas de influencia.

Por ejemplo, a través de la transmisión masiva de videos manipulados o de imágenes descontextualizadas que presentan a miembros del Ejército en situaciones controvertidas, los grupos violentistas lograron suscitar rechazo entre la población local. La investigación empírica confirma que este tipo de contenidos se viralizó con rapidez y contribuyó significativamente a la deslegitimación de la imagen del Ejército en Ayacucho. Este uso de redes sociales para manipular las percepciones no solo refuerza la teoría de Castells, sino

que también subraya el poder que tienen estas plataformas para provocar cambios en la percepción pública y la actitud de las comunidades afectadas. Además, muestra cómo los actores no estatales en contextos de alta conflictividad aprovechan las redes sociales para superar limitaciones geográficas y acceder a una audiencia más amplia, alineándose con las ideas de Castells sobre la sociedad red y su impacto en la dinámica de los conflictos.

5.2 Diferencias en la Aplicación de la Teoría del Capital Social en Línea

La **teoría del capital social en línea** de Ellison et al. (2007) sostiene que los vínculos creados en redes sociales digitales fortalecen el capital social de los usuarios, facilitando la creación de lazos de confianza, reciprocidad y apoyo mutuo. Estos vínculos y puentes en entornos digitales suelen tener un impacto positivo al permitir la movilización y el compromiso cívico, aspectos esenciales para la cohesión social. La teoría enfatiza que el capital social en línea tiene el potencial de ser una fuente de cohesión y apoyo, ampliando las oportunidades para la movilización social y la participación en causas colectivas.

Sin embargo, en el caso de Ayacucho, los hallazgos empíricos sugieren que el capital social en línea ha sido instrumentalizado con fines de confrontación y manipulación en vez de cohesión y apoyo positivo. En este contexto, los líderes de opinión locales, influencers y figuras con capital social en redes no solo actúan como promotores de la cohesión social, sino también como agentes de división, utilizando sus redes para difundir mensajes de desprestigio y hostilidad hacia el Ejército. Esta variación implica que el capital social en línea, en lugar de actuar como un factor exclusivamente positivo, puede ser manipulado para incitar a la polarización y confrontación en contextos de alta conflictividad social.

Este hallazgo matiza la teoría de Ellison et al., sugiriendo que en contextos conflictivos como Ayacucho, el capital social en línea puede ser una herramienta de disgregación y manipulación, en vez de un recurso que fomente el apoyo mutuo y la cohesión social. Los líderes de opinión en Ayacucho emplearon su capital social para influir negativamente en la percepción de la población sobre el Ejército, aprovechando su posición de autoridad en las redes para incitar al rechazo y al enfrentamiento. Este uso estratégico de capital social digital evidencia que en entornos de conflicto, el potencial de cohesión social en línea puede ser volátil y susceptible a la manipulación. De este modo, la teoría del capital social en línea debe considerar el contexto de uso para captar cómo este recurso puede ser instrumentalizado tanto para cohesionar como para dividir a la sociedad.

5.3 Concordancias y Divergencias con la Teoría de la Cultura Tecnológica

La **teoría de la cultura tecnológica** de Quintanilla (1999) describe cómo la tecnología no es solo un conjunto de herramientas, sino un componente intrínseco de los sistemas culturales. La teoría sostiene que la tecnología actúa como un reflejo de los valores, creencias

y dinámicas sociales de una comunidad, integrándose en su cultura y contribuyendo a la articulación de identidades colectivas y comportamientos organizados. Según Quintanilla, la tecnología es un componente social y cultural que puede potenciar los valores preexistentes y facilitar nuevas formas de expresión y organización.

En Ayacucho, los grupos violentistas utilizaron las redes sociales para expresar una cultura de resistencia y desconfianza hacia las fuerzas del orden, particularmente el Ejército. Este uso de las plataformas digitales como un canal para canalizar el descontento y organizar actos de confrontación refleja cómo la tecnología se ha convertido en un componente esencial de la cultura de resistencia en la región. La adopción de redes sociales como herramientas para expresar y coordinar el descontento es consistente con la teoría de Quintanilla sobre el rol de la tecnología en reflejar y fortalecer los valores culturales de una sociedad.

Sin embargo, hay un matiz importante en este contexto: mientras que la teoría sugiere que la tecnología actúa como un reflejo de la cohesión cultural, en Ayacucho se observó que la tecnología no solo refleja valores culturales, sino que también intensifica actitudes de rechazo y polarización. La investigación empírica sugiere que las redes sociales en Ayacucho no solo actúan como un medio de expresión cultural, sino que también amplifican las actitudes adversas hacia las instituciones y contribuyen activamente a moldear una cultura de confrontación. Este hallazgo sugiere una ampliación de la teoría de Quintanilla, indicando que en contextos de conflicto, la tecnología no solo refleja los valores culturales existentes, sino que también puede transformarlos, fortaleciendo actitudes de resistencia y rechazo hacia instituciones específicas. Por lo tanto, la teoría de la cultura tecnológica podría beneficiarse de incluir la capacidad de las redes sociales para influir y transformar la cultura local en contextos de alta polarización.

5.4 Comparación entre Teoría y Realidad en la Respuesta Institucional del Ejército

Las teorías sobre **gestión de crisis y comunicación institucional** enfatizan que en situaciones de crisis, las instituciones deben responder de manera rápida, clara y estratégica para proteger su imagen y preservar la confianza del público. Estas teorías sostienen que la respuesta de una institución en redes sociales debe ser oportuna y directa, con el objetivo de contrarrestar la desinformación y asegurar que la audiencia reciba mensajes confiables y claros. En el caso de Ayacucho, el Ejército intentó implementar respuestas comunicacionales en redes sociales para mitigar los efectos de las campañas de desinformación que afectaban su imagen y legitimidad.

No obstante, los hallazgos empíricos en Ayacucho indican que las estrategias de comunicación del Ejército no siempre lograron el impacto deseado y que sus mensajes, en algunos casos, fueron percibidos como insuficientes o poco convincentes. A pesar de los esfuerzos por informar y aclarar la situación, la velocidad y la intensidad de las campañas de

desprestigio superaron la capacidad de respuesta de la institución. Este hallazgo sugiere que, en contextos de alta conflictividad y rápida propagación de desinformación, las respuestas institucionales convencionales pueden ser insuficientes. La teoría de gestión de crisis debe adaptarse para incluir estrategias que respondan a las particularidades de los entornos digitales, especialmente en escenarios donde la desinformación se difunde rápidamente y los esfuerzos por mitigar sus efectos requieren flexibilidad y adaptabilidad.

La realidad empírica en Ayacucho demuestra que, en estos casos, las estrategias de comunicación institucional necesitan incluir elementos como la contrainformación en tiempo real, la cooperación con actores locales de confianza y el uso de un lenguaje que resuene con la audiencia objetivo. Esto matiza la teoría de comunicación institucional y sugiere que las respuestas de las instituciones deben ir más allá de lo reactivo, implementando tácticas proactivas que permitan ganar legitimidad y contrarrestar eficazmente las campañas de desinformación.

5.5 Síntesis: Matices Necesarios entre Teoría y Realidad

La comparación entre la teoría y los hallazgos en Ayacucho revela varios aspectos donde las teorías seleccionadas coinciden con la realidad empírica, así como áreas donde se requieren ajustes y matices. Los hallazgos empíricos sugieren que:

- a. **El capital social en línea puede ser una herramienta polarizante:** En contextos conflictivos, el capital social digital no siempre es un recurso de cohesión, sino que puede ser manipulado para intensificar la división y la hostilidad. Este matiz amplía la teoría de Ellison et al., indicando que el capital social en línea debe ser evaluado en función de su contexto de uso.
- b. **La cultura tecnológica se transforma y amplifica en redes sociales:** En Ayacucho, las redes sociales no solo reflejan la cultura de resistencia, sino que también intensifican las actitudes de rechazo hacia las instituciones. Este hallazgo sugiere que la tecnología, en entornos de alta conflictividad, tiene el poder de moldear y transformar la cultura, además de reflejarla.
- c. **Necesidad de estrategias adaptativas de comunicación institucional:** Las respuestas estándar de comunicación en redes sociales pueden ser insuficientes para contrarrestar la desinformación en contextos de crisis y alta conflictividad. Esto sugiere que las instituciones deben adoptar tácticas de comunicación adaptativas que respondan rápidamente a las narrativas hostiles y construyan credibilidad en la audiencia local.

5.6 Conclusiones del Diálogo Teórico - Empírico

Este análisis ha demostrado que, aunque las teorías de manipulación digital, capital social en línea y cultura tecnológica brindan una base sólida para entender el fenómeno de la desinformación en redes sociales, los hallazgos empíricos en Ayacucho sugieren que estas teorías requieren ajustes para aplicarse eficazmente en contextos de conflicto. La investigación contribuye a enriquecer la teoría, proponiendo perspectivas más adaptadas a la realidad de Ayacucho y sugiriendo áreas futuras de investigación y mejora para desarrollar estrategias comunicacionales que fortalezcan la legitimidad institucional frente a la desinformación en redes sociales.

Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Conclusiones

Las siguientes conclusiones sintetizan los principales hallazgos de la investigación, respondiendo a las preguntas planteadas y destacando los factores clave que impactan la percepción del Ejército en el entorno digital. Estas conclusiones abordan las dinámicas de desinformación, las narrativas predominantes, el rol de los líderes de opinión y los desafíos enfrentados en la comunicación institucional, ofreciendo una visión integral del problema analizado.

- a. Los grupos violentistas han adoptado una amplia gama de técnicas y estrategias de manipulación en redes sociales, incluyendo la difusión de noticias falsas, el uso selectivo de imágenes fuera de contexto y la creación de mensajes altamente emocionales diseñados para polarizar y desinformar. Estas tácticas han sido empleadas para generar indignación y movilización en contra del Ejército, logrando amplificar el impacto de sus acciones más allá del ámbito local. La implementación de estas estrategias demuestra un conocimiento profundo del funcionamiento de las plataformas digitales y de las emociones que generan mayores reacciones en los usuarios, como la indignación, el temor y la desconfianza. Este tipo de manipulación se potencia por la rapidez con la que la información (y la desinformación) se propaga en redes sociales, complicando la capacidad de las instituciones para dar una respuesta efectiva y oportuna.
- b. Las redes sociales durante los conflictos sociales en Ayacucho han sido dominadas por narrativas que resaltan errores, reales o fabricados, de las fuerzas armadas. Estas narrativas presentan al Ejército como un ente represor y ajeno a las necesidades de la población, utilizando mensajes visuales y testimonios que buscan generar empatía hacia las supuestas víctimas y rechazo hacia las instituciones militares. Además, los mensajes suelen explotar tensiones históricas y desconfianzas preexistentes entre las comunidades locales y las fuerzas del orden, reforzando estereotipos y exacerbando la percepción de opresión. La capacidad de estas narrativas para influir en la opinión pública está directamente relacionada con la falta de información verificable en estas comunidades y la brecha digital existente, que dificulta el acceso a contenidos que puedan contrarrestar esta percepción.
- c. En el entorno digital, los líderes de opinión, influencers y figuras con alto poder de convocatoria en redes sociales han sido actores centrales en la amplificación de los mensajes violentistas. Estos individuos, mediante publicaciones constantes y un lenguaje accesible y emocional, logran conectar con diversos públicos, movilizándolos hacia el rechazo al Ejército. Su credibilidad ante sus audiencias y la capacidad de generar

- interacciones masivas otorgan legitimidad a las narrativas adversas, incluso cuando estas carecen de bases factuales. Además, estas figuras actúan como catalizadores de las movilizaciones sociales al ser capaces de traducir mensajes violentistas en llamados concretos a la acción, como marchas, bloqueos de carreteras y protestas violentas. Este fenómeno subraya la necesidad de identificar y monitorear el impacto de estos actores en el ecosistema informativo digital.
- d. Las respuestas del Ejército en redes sociales, aunque significativas, han mostrado carencias en términos de proactividad y efectividad estratégica. Las acciones del Ejército suelen limitarse a aclaraciones puntuales o comunicados formales que, en muchos casos, no logran contrarrestar la magnitud de las campañas de desinformación dirigidas en su contra. La ausencia de una narrativa coherente y consistente por parte de las instituciones militares dificulta el fortalecimiento de su imagen ante la opinión pública. Además, la falta de canales efectivos de comunicación con la población local, especialmente en comunidades rurales, limita el alcance de las iniciativas del Ejército para enfrentar estas campañas. Esto resalta la urgencia de contar con equipos especializados en comunicación estratégica, monitoreo continuo y manejo de crisis en el entorno digital.
- e. El uso de redes sociales por grupos violentistas ha provocado un deterioro significativo en la percepción pública del Ejército, erosionando su legitimidad y debilitando la confianza ciudadana en la institución. Este impacto es particularmente notable en las comunidades de Ayacucho, donde la historia de tensiones con las fuerzas armadas exacerba la vulnerabilidad ante campañas de desprestigio. Las narrativas adversas, combinadas con imágenes y videos que buscan generar indignación, han logrado posicionar al Ejército como responsable de actos de represión, incluso cuando estos no han ocurrido o han sido malinterpretados. Esto no solo afecta la relación entre el Ejército y la población, sino también la moral de sus integrantes, quienes enfrentan un entorno hostil tanto en el plano físico como en el digital. Superar este desafío requiere de una estrategia integral que incluya el fortalecimiento de la transparencia, el monitoreo de las redes sociales y la implementación de campañas que refuercen los valores y la misión institucional del Ejército ante la sociedad.

6.2 Recomendaciones

Las recomendaciones presentadas a continuación están diseñadas para abordar los desafíos identificados en las conclusiones de esta investigación. Estas propuestas buscan fortalecer la capacidad del Ejército para enfrentar las campañas de desinformación, mejorar su comunicación digital, consolidar su relación con las comunidades locales y adaptarse a las exigencias del entorno digital contemporáneo. Cada recomendación está orientada a mejorar la legitimidad institucional y promover una conexión más efectiva con la sociedad.

- a. Para contrarrestar las tácticas de manipulación empleadas por grupos violentistas en redes sociales, se recomienda fortalecer las capacidades del Ejército mediante la implementación de un equipo especializado en análisis digital. Este equipo debe contar con herramientas avanzadas para monitorear y analizar en tiempo real las campañas de desinformación, permitiendo una detección oportuna de contenidos adversos. Asimismo, es necesario diseñar protocolos de respuesta rápida que faciliten el desmentido eficaz de noticias falsas y neutralicen narrativas adversas desde sus primeras etapas. Este esfuerzo debe complementarse con alianzas estratégicas con expertos en comunicación digital, ciberseguridad y tecnología, quienes aporten soluciones innovadoras para enfrentar el uso estratégico de las plataformas sociales.
- b. Dado el predominio de mensajes negativos en redes sociales que afectan la percepción pública del Ejército, es fundamental desarrollar narrativas proactivas adaptadas al contexto sociocultural de Ayacucho. Estas narrativas deben resaltar las acciones positivas de la institución, como su rol en la protección de la población, utilizando formatos accesibles y atractivos como videos cortos, infografías y transmisiones en vivo. Además, se recomienda establecer canales directos de comunicación con las comunidades rurales, priorizando la difusión de información confiable y relevante. La participación de voceros locales, capaces de transmitir estos mensajes en un lenguaje cercano y culturalmente adecuado, fortalecerá la conexión entre el Ejército y las comunidades.
- c. Para mitigar la influencia de líderes de opinión en la propagación de mensajes violentistas, se recomienda involucrar a figuras públicas estratégicas que puedan respaldar las narrativas institucionales. Esto incluye identificar y colaborar con influencers, periodistas y líderes comunitarios que gocen de credibilidad en la región, promoviendo conjuntamente valores como la unidad, la paz y el respeto mutuo. Además, se deben diseñar campañas conjuntas con estos actores, destacando el papel positivo del Ejército en la región. Paralelamente, es crucial monitorear los mensajes emitidos por líderes adversos y responder de manera diplomática, evitando confrontaciones que puedan escalar el conflicto.

- d. En cuanto a la estrategia de comunicación digital del Ejército, es necesario reestructurarla para asegurar una presencia sólida y coherente en las plataformas más utilizadas, como Facebook, WhatsApp y Tik Tok. Para ello, se recomienda establecer un equipo permanente de comunicación digital encargado de diseñar y coordinar mensajes consistentes, mientras se capacita al personal militar en habilidades de manejo de crisis y creación de contenido atractivo. Esta estrategia debe ir acompañada de políticas institucionales que prioricen la transparencia y promuevan una comunicación abierta, fortaleciendo la confianza de las comunidades locales en las acciones del Ejército.

- e. Finalmente, para mejorar la percepción pública del Ejército, se sugiere implementar un plan integral de fortalecimiento de la imagen institucional. Este plan debe incluir campañas de sensibilización dirigidas a la población, enfocadas en fomentar la confianza y colaboración mutua entre las comunidades y las fuerzas armadas. También es esencial desarrollar programas educativos que capaciten a la población en la identificación de noticias falsas y el uso responsable de redes sociales, en colaboración con instituciones educativas y organizaciones locales. Además, se recomienda monitorear de manera continua los indicadores de percepción pública, permitiendo ajustar las estrategias comunicativas en función de los cambios en el entorno social y digital, asegurando un enfoque dinámico y adaptativo.

Referencias bibliográficas

- Allcott, H., & Gentzkow, M. (2017). *Social media and fake news in the 2016 election*. *Journal of Economic Perspectives*, 31(2), 211-236. <https://doi.org/10.1257/jep.31.2.211>
- Annunziata, R., & Gold, T. (2018). Manifestaciones ciudadanas en la era digital. El ciclo de cacerolazos (2012-2013) y la movilización #NiUnaMenos (2015). *Desarrollo Económico*, 57(223), 461-485.
- Arredondo **Rubio, C.**, & Maestra en Estudios Filosóficos. Universidad de Guadalajara. (2020). La red social Facebook como dispositivo de control. Una mirada desde la filosofía de Foucault. *Sincronía (Guadalajara)*, 24(77), 165–180. <https://doi.org/10.32870/sincronia.axxiv.n77.8a20>
- Bauman, Z. (2003). *Modernidad líquida*. Fondo de Cultura Económica. (Original publicado en 2000). https://mega.nz/file/1wZQIIAJ#KUNqhPivNk1y80Rzb5xgcp8eQttU7_SdzTughuO7LcM
- BBC News Mundo. (2019, octubre 25). Protestas en Chile: la marcha histórica de más de un millón de personas que tomaron las calles de Santiago. *BBC*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-50190029>
- Berger, J., & Milkman, K. L. (2012). What makes online content viral? *Journal of Marketing Research*, 49(2), 192-205. <https://doi.org/10.1509/jmr.10.0353>
- Bergh, A. (2019). *Social network centric warfare: Understanding influence operations in social media*. Norwegian Defence Research Establishment (FFI). <https://doi.org/10.978-82-464-3229-8>
- Blanco, P. R. (2014). La estrategia de las redes sociales en Gaza. *El País*. Recuperado el 8 de junio de 2021, de https://elpais.com/internacional/2014/08/20/actualidad/1408553372_613519.html
- Caballero, G. (2019). Usos de las redes sociales digitales para la acción colectiva: el caso de Ni Una Menos. *Anthropologica*, 37(42), 105-128. <https://doi.org/10.18800/anthropologica.201901.005>
- Carrasco Llavilla, M. S. (2016). La comunicación para volver a ganar la confianza de la ciudadanía a través de las redes sociales de la Policía Nacional del Perú. Universidad Jaime Bausate Y Meza. <https://hdl.handle.net/20.500.14229/85>

- Castells, M. (2012). *Networks of outrage and hope: Social movements in the internet age*. Polity. https://books.google.com/books/about/Networks_of_Outrage_and_Hope.html?id=7o1Gv0Hp1gAC
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2023). *Situación de derechos humanos en Perú en el contexto de las protestas sociales*. OEA/Ser.L/V/II. Doc. 57/23. <https://www.cidh.org>
- Coneo Rodríguez, L., Durán Rodríguez, T., & Narváez Orozco, J. (2022). *Papel de las redes sociales en la movilización social* [Trabajo de grado, Universidad de Cartagena]. Repositorio de la Universidad de Cartagena. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/15772/1.%20Papel%20redes%20sociales-movilizaci%C3%B3n%20social-2-110.pdf?sequence=1>
- De la Cruz Oriundo, J. E. (2023). *Protesta y conflicto social en Ayacucho como política contenciosa. Una mirada previa al estallido social de diciembre del 2022*. *Discursos Del Sur*, (12), 65–99. <https://doi.org/10.15381/dds.n12.27095>
- Defensoría del Pueblo.** (2023). *Informe Defensorial N.º 190: Crisis política y protesta social*. Lima, Perú: Defensoría del Pueblo. Recuperado de <https://www.defensoria.gob.pe>
- Díaz, R. G. (2018). *Poder y resistencia en Michel Foucault: Aproximación a las formas de contraconducta*. Bogotá: Universidad de La Salle. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1114&context=filosofia_letras
- Dorothy E. Denning**, “Activism, hacktivism, and cyberterrorism: The Internet as a tool for influencing foreign policy” *Networks and netwars: The future of terror, crime, and militancy*, *Journalstorage*(2001), 239-288, https://www.jstor.org/stable/10.7249/mr1382osd.13?seq=5#metadata_info_tab_contents
- El Litoral. (2020, diciembre 17). *Redes sociales: la nueva “ventana” del narcotráfico mexicano*. https://www.ellitoral.com/index.php/id_um/273706-redes-sociales-la-nueva-ventana-del-narcotrafico-mexicano-cartel-tiktok-informacion-general.html
- Enjolras, B., Steen-Johnsen, K., & Wollebæk, D. (2013). Social media and mobilization to offline demonstrations: Transcending participatory divides? *New Media & Society*, 15(6), 890-908. <https://doi.org/10.1177/1461444812462844>

- Fundación Alternativa. (2021). *Informe África 2021: Desafíos conjuntos para África y Europa bajo la pandemia*. España. <https://fundacionalternativas.org/publicaciones/informe-africa-2021-desafios-conjuntos-para-africa-y-europa-bajo-la-pandemia/>
- García Galera, M. del C., & del Hoyo Hurtado, M. (2013). *Redes sociales, un medio para la movilización juvenil*. *Zer*, 18(34), 111-125.
- González del Miño, P. (2014). La utilización de las redes sociales como activismo político en Egipto: La revuelta 2.0 en el contexto de la "Primavera Árabe". *La balsa de piedra*, 8, 2.
- Guzmán Morales, A. (2019). *Flujos de información de movimientos sociales en las redes sociales* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de México]. UNAM – Dirección General de Bibliotecas. <https://www.unam.mx>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)**. (2023). *Nota de Prensa N° 149-2023-INEI: Uso de Internet en el Perú*. Recuperado de <https://www1.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-n-149-2023-inei.pdf>
- Jabbour, G. (2023). Las redes sociales: Un nuevo campo de batalla en la guerra. *Expansión*. Retrieved from <https://expansion.mx/tecnologia/2023/11/02/redes-sociales-nuevo-campo-de-batalla-guerra>
- Jorquera Escobar, R. (2023). *Redes sociales y guerra híbrida: Un desafío para la defensa*. Centro de Estudios Estratégicos de la Fuerza Aérea de Chile. <https://www.editorialgea.com.mx>
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*, 53(1), 59-68. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>
- Kietzmann, J. H., Hermkens, K., McCarthy, I. P., & Silvestre, B. S. (2011). Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media. *Business Horizons*, 54(3), 241-251. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2011.01.005>
- La Rosa Pinedo, A. E., de la Garza Montemayor, D. J., & Daniel Javier de la Garza Montemayor. (2022). Movimientos sociales y redes sociales: La participación de los jóvenes en el Perú. *Comunifé*, 22, 39–52. <https://doi.org/10.33539/comunife.2022.n22.2683>
- Machuca Castillo, G. (2020, noviembre 16). Marcha Nacional: ¿cuál es el rol que están cumpliendo los jóvenes en las redes sociales? *El Comercio*.

<https://elcomercio.pe/somos/historias/protestas-redes-sociales-que-rol-estancumpliendo-en-crisis-politica-en-el-peru-vacancia-presidencional-congresonoticia/?ref=ecr>

- Majó, J. (2012). Evolución de las tecnologías de la información. En M. De Moragas (Ed.), *La comunicación: De los orígenes a Internet* (1a ed.). Editorial Gedisa.
- Manrique Villanueva, L. M. P. (2021) "Movilizaciones sociales, redes sociales y estabilidad: ¿Cuáles son las amenazas en la era digital?", *Revista de las Fuerzas Armadas*, (257), pp. 39–48. doi: 10.25062/0120-0631.424.
- Montoya Lloclla, D. E. (2019). *Estrategia comunicacional para la prevención de escalamiento del conflicto del proyecto "Tía María"*. Universidad de Lima, Facultad de Comunicación. <http://doi.org/10.26439/ulima.tesis/10218> (Repositorio ULima) (Repositorio ULima).
- Osorio Lavín, S., & Velásquez, D. (2022). El poder sindical en el "Estallido social" chileno. La huelga general de noviembre de 2019. *Revista Española de Sociología*, 31(1), a91. <https://doi.org/10.22325/fes/res.2022.91>
- Revista Comando en Acción. (2023). *Álgidas redes sociales en Puno*. Revista Comando en Acción, 85. <https://www.gob.pe/ccffaa>
- Romero Mier, S. G. (2020). La democracia y la participación de las Fuerzas Armadas (FF.AA) frente a las convulsiones sociales en los países de América Latina. *Revista De La Escuela Superior De Guerra Naval*, 16(2), 32-52. <https://doi.org/10.35628/resup.v16i2.73>
- Sampedro Oliver, R. (2021). *Redes sociales: Desinformación, adicción y seguridad*. Documento de Opinión 30/2021. Instituto Español de Estudios Estratégicos (IEEE). <https://www.ieee.es>
- Tilly, C. (2022). *Charles Tilly: Sobre violencia colectiva, política contenciosa y cambio social. Antología selecta*. En E. Castañeda & C. L. Schneider (Eds.), (J. C. Tarriba, Trad.). Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Sociales. https://ia600505.us.archive.org/3/items/203099_202308/Tilly.%20Antolog%C3%A9ica%20selecta.pdf
- Torrijos, V., & Jiménez, D. (2020). *Manifestación social violenta e inestabilidad democrática*. Repositorio Institucional de la Universidad del Rosario. <https://ceeep.mil.pe/wp-content/uploads/2023/04/Manifestacio%CC%81n-social-violenta-e-inestabilidad-democratica-Torrijos-Jimenez.pdf>

- Tufekci, Z. (2013). "Not This One": Social Movements, the Attention Economy, and Microcelebrity Networked Activism. *American Behavioral Scientist*, 57(7), 848-870. <https://doi.org/10.1177/0002764213479369>
- Tufekci, Z. (2017). *Twitter and tear gas: The power and fragility of networked protest*. Yale University Press.
- Urbano Flores, C. F. (2022). *Las redes sociales y la participación política de los jóvenes durante la crisis gubernamental en la ciudad de Lima del 09 al 17 noviembre del año 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima]. Facultad de Comunicación, Universidad de Lima.
- Ushijima de la Fuente, S. (2019). *Living in a world risk society: The case of social media as a risk*. Central European University. <https://example-link-to-document.com>
- Vargas, X. (2011). Cómo hacer investigación cualitativa en 58 pasos. Etxeta. Recuperado de <https://isbn.cloud/9786079540180/como-hacer-investigacion-cualitativa-en-58-pasos/>
- Veil, S. R., Buehner, T., & Palenchar, M. J. (2011). A work-in-process literature review: Incorporating social media in risk and crisis communication. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 19(2), 110-122. <https://doi.org/10.1111/j.1468-5973.2011.00639.x>
- Zumárraga-Espinosa, M. (2020). *Redes sociales y protesta política: Un análisis del rol moderador del estatus socioeconómico y la pertenencia a grupos políticos*. *Doxa Comunicación*, 30, 55-77. <https://doi.org/10.31921/doxacom.n30a3>.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 3: Validación de instrumentos de recolección de datos (no corresponde por ser investigación cualitativa)

Anexo 4: Autorización de recolección de datos

Anexo 5: Compromiso ético

Anexo 6: Hoja de datos personales

Anexo 7: Aporte de investigación

Anexo 8: CD conteniendo la tesis en PDF

Anexo 9: Reporte de similitud deTurnitin

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Uso de las redes sociales digitales por grupos violentistas en los conflictos sociales contra el Ejército: Ayacucho, 2022-2023.

Preguntas de Investigación	Objetivos	Teorías	Categorías	Subcategorías	Metodología	Análisis de datos
<p><u>Pregunta General</u> ¿Cómo usan las redes sociales digitales los grupos violentistas infiltrados en los conflictos sociales en Ayacucho durante el periodo 2022-2023, para dañar y desprestigiar la imagen del Ejército en el cumplimiento de sus funciones?</p> <p><u>Preguntas específicas</u> ¿Cuáles son las técnicas y estrategias específicas de manipulación de información que utilizan los grupos violentistas en las redes sociales digitales durante los conflictos sociales en Ayacucho en 2022-2023?</p> <p>¿Qué tipos de mensajes y narrativas predominan en las publicaciones de redes sociales digitales relacionadas con los</p>	<p><u>Objetivo General</u> Describir como usan las redes sociales digitales los grupos violentistas infiltrados en los conflictos sociales en Ayacucho durante el periodo 2022-2023, para dañar y desprestigiar la imagen del Ejército en el cumplimiento de sus funciones.</p> <p><u>Objetivos Específicos</u> Identificar cuáles son las técnicas y estrategias específicas de manipulación de información que utilizan los grupos violentistas en las redes sociales digitales durante los conflictos sociales en Ayacucho en 2022- 2023.</p> <p>Determinar qué tipos de mensajes y narrativas predominan en las publicaciones de redes</p>	<p>Teoría de la sociedad red y el paradigma de la tecnología de la información de Castells (1997).</p> <p>Teoría del capital social en línea de Ellison et al.</p> <p>Teoría de la cultura tecnológica de Quintanilla</p> <p>Teoría de la revolución social de la comunicación de Majó</p> <p>Teoría de la Modernidad líquida de Bauman</p>	<p>Categoría 1: Uso de Redes Sociales Digitales</p> <p>Categoría 2: Conflictos sociales contra el Ejército</p>	<p>Subcategoría 1:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Difusión de Información 2. Movilización y Coordinación 3. Formación de Opinión Pública 4. Capital Social en Línea: 5. Estrategias de Comunicación <p>Subcategoría 2:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Causas de los Conflictos. 2. Estrategias de Movilización. 3. Impacto en la Imagen del Ejército. 4. Reacción y 	<p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Tipo: Teórico empírico</p> <p>Método: Hermenéutico interpretativo y se basa en el estudio de caso</p> <p>Muestra: La muestra para esta investigación se seleccionará utilizando un muestreo intencional. Esta muestra incluye publicaciones, comentarios y videos en plataformas como Facebook, Twitter, Instagram y TikTok; artículos periodísticos de</p>	<p>Técnicas de procesamiento</p> <p>Inductivo-deductivo El análisis se realizará siguiendo las etapas de: Reducción de datos, Disposición y transformación de datos, y Obtención de hallazgos y verificación de conclusiones.</p> <p>Técnicas de análisis (Empleo del Atlas.ti) 1. Exploratorio (nube de palabras, frecuencia de</p>

<p>conflictos sociales en Ayacucho, y cómo influyen en la percepción pública y la movilización contra el Ejército?</p> <p>¿Cuál es el rol de los líderes de opinión e influencers en la propagación de mensajes violentistas contra el Ejército en las redes sociales digitales durante los conflictos sociales en Ayacucho en 2022-2023?</p> <p>¿Cómo responde el Ejército en las redes sociales digitales frente a las campañas de desprestigio en Ayacucho y cuál es la efectividad de estas respuestas durante los períodos de diciembre de 2022 y 2023?</p>	<p>sociales digitales relacionadas con los conflictos sociales en Ayacucho, y cómo influyen en la percepción pública y la movilización contra el Ejército</p> <p>Evaluar cual es el rol de los líderes de opinión e influencers en la propagación de mensajes violentistas contra el Ejército en las redes sociales digitales durante los conflictos sociales en Ayacucho en 2022-2023.</p> <p>Analizar cómo responde el Ejército en las redes sociales digitales frente a las campañas de desprestigio en Ayacucho y evaluar la efectividad de estas respuestas durante los períodos de diciembre de 2022 y 2023.</p>	<p>Teoría de Biopoder de Foucault</p> <p>Teoria de la movilización de recursos de Tilly</p>		<p>Respuesta del Ejército.</p> <p>5. Percepción Pública y Legitimidad.</p>	<p>medios locales y nacionales que cubren los eventos de Ayacucho, Incluyendo informes de derechos humanos y documentos oficiales.</p>	<p>palabras en su contexto)</p> <p><u>Conceptual:</u></p> <p>2. Segmentación y codificación (codificación a priori y emergente)</p> <p>3. Relacional (mapas semánticos)</p> <p>4. Co-ocurrencias (ejes para los hallazgos por subcategoría)</p>
--	--	---	--	--	--	---

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

a) Guía de entrevista semiestructurada



**Escuela Superior de Guerra del Ejército- Escuela de Post grado
Maestría en Ciencias Militares con mención en Geopolítica y Estrategia
XV Programa de Alto Mando del Ejército (PAME)**

Guía de Entrevista Semi estructurada

Objetivo del Instrumento:

Recopilar información cualitativa sobre las percepciones y experiencias de los participantes en relación con el uso de redes sociales y su impacto en los conflictos sociales y la imagen del Ejército.

Orientaciones para su Diligencia:

Este instrumento es administrado por el investigador, permitiendo flexibilidad en la exploración de temas y adaptación de las preguntas según el flujo de la conversación. Se busca profundizar en las respuestas mediante preguntas abiertas y exploratorias, organizadas de acuerdo a categorías preestablecidas para asegurar la coherencia en la recolección de datos.

Datos del Entrevistado:

- **Nombre:** _____
- **Cargo/Profesión:** _____
- **Fecha:** _____
- **Lugar:** _____

Introducción:

Buenos días/tardes Sr/a....., Gracias por participar en esta entrevista. Mi nombre es Daniel Ventura Gómez, Alumno del XV Programa de Alto Mando del Ejército y estoy realizando una investigación para obtener el grado de Maestro en *Estrategia y Geopolítica*. El objetivo de esta entrevista es entender cómo se han utilizado las redes sociales en los conflictos sociales en Ayacucho y cómo han afectado la percepción del Ejército. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas solo para fines académicos. Si en algún momento no se siente cómodo con alguna pregunta, siéntase libre de no responderla. Esta entrevista tomará aproximadamente de 1 hora 20 minutos. ¿Está listo/a para comenzar?

Categoría 1: Uso de Redes Sociales Digitales

a. Difusión de Información:

1. ¿Cómo han influido las redes sociales en la veracidad y la distorsión de la información durante los conflictos sociales en Ayacucho? ¿Podría dar ejemplos de cómo se ha manejado la información verídica versus la falsa?

.....
.....

2. ¿Puede proporcionar ejemplos de cómo una publicación en redes sociales ha influido en la opinión pública o ha escalado un conflicto?

.....

b. Movilización y Coordinación:

3. En su experiencia, ¿cómo han utilizado las personas o grupos las redes sociales para organizar y coordinar protestas o movimientos sociales en Ayacucho?

.....

4. ¿Qué plataformas de redes sociales cree que son más efectivas para la movilización social?

.....

c. Formación de Opinión Pública:

5. ¿De qué manera las redes sociales han influido en la percepción pública del Ejército en Ayacucho durante el conflicto social de diciembre del 2022 hasta febrero del 2023?

.....

6. ¿Podría proporcionarnos ejemplos específicos de eventos donde la opinión pública sobre el Ejército se haya visto afectada por las redes sociales?

.....

d. Capital Social en Línea:

7. ¿Cómo cree que las redes sociales han fortalecido o debilitado las conexiones sociales en la comunidad de Ayacucho durante los conflictos?

.....

8. ¿Puede compartir algún ejemplo donde las redes sociales hayan facilitado el apoyo o la solidaridad en tiempos de conflicto?

.....

e. Estrategias de Comunicación:

9. ¿Qué estrategias ha observado que el Ejército u otras entidades han utilizado en redes sociales para manejar su imagen y comunicación?

.....

10. ¿Cree que estas estrategias han sido efectivas para mitigar el impacto negativo de los conflictos sociales? ¿Por qué o por qué no?

.....

Categoría 2: Conflictos Sociales contra el Ejército

a. Causas de los Conflictos:

11. Desde su perspectiva, ¿cuáles son las principales causas de los conflictos sociales en Ayacucho y cómo se reflejan en las redes sociales?

.....

12. ¿Cómo se discuten estas causas en las plataformas de redes sociales y qué impacto tienen en la percepción pública?

.....

b. Estrategias de Movilización:

13. ¿Qué tácticas y estrategias han observado que utilizan los grupos o individuos en las redes sociales para movilizarse en contra del Ejército?

.....

14. ¿Cuáles son las plataformas de redes sociales más efectivas para estas movilizaciones y por qué?

.....

c. Impacto en la Imagen del Ejército:

15. ¿Cómo ha afectado la cobertura en redes sociales a la imagen del Ejército en Ayacucho?

.....

16. ¿Existen eventos específicos en los que la percepción del Ejército se haya visto notablemente alterada debido a las redes sociales, podría explicarlo?

.....

d. Reacción y Respuesta del Ejército:

17. ¿Cómo ha respondido el Ejército a las críticas y movilizaciones en su contra a través de las redes sociales?

-

 18. ¿Cree que las respuestas del Ejército han sido adecuadas y efectivas? ¿Por qué o por qué no?

.....

e. Percepción Pública y Legitimidad:

19. ¿Cómo describiría la percepción pública del Ejército en Ayacucho y cómo han influido las redes sociales en esta percepción?

-

 20. ¿Qué podría hacer el Ejército para mejorar su imagen pública y legitimidad en las redes sociales?

.....

Subcategoría Emergente: Estrategias de Manipulación y Desinformación

a. Impacto de la Desinformación:

21. ¿Cómo cree que la propagación de noticias falsas ha afectado la percepción del Ejército durante los conflictos en Ayacucho?

-

 22. ¿Qué medidas podrían tomarse para contrarrestar la desinformación en las redes sociales?

.....

Pregunta de Cierre:

23. ¿Hay algo más que desee agregar o si tiene alguna pregunta sobre la investigación?

.....

Finalización:

Muchas gracias por su tiempo y por compartir su experiencia. Su aporte es muy valioso para nuestra investigación. Le reitero que toda la información proporcionada será tratada con la más estricta confidencialidad. Si tiene alguna pregunta o desea conocer más sobre los resultados de esta investigación, no dude en contactarme. ¡Gracias nuevamente!

a) Modelo de ficha de observación directa (participativa/no participativa)

Ficha de observación directa (participativa/no participativa) de la categoría 1: Uso de las Redes Sociales Digitales

Subcategorías	Registro de campo	Interpretaciones/Comentarios/información adicional
Difusión de Información.		
Movilización y Coordinación.		
Formación de Opinión Pública		
Capital Social en Línea.		
Estrategias de Comunicación.		

Ficha de observación directa (participativa/no participativa) de la categoría 2: Conflictos sociales contra el Ejército.

Subcategorías	Registro de campo	Interpretaciones/Comentarios/información adicional
Causas de los Conflictos.		
Estrategias de Movilización.		
Impacto en la Imagen del Ejército.		
Reacción y Respuesta del Ejército		
Percepción Pública y Legitimidad		

Anexo 3: Validación de instrumentos (omitido por ser investigación cualitativa)

Anexo 4: Solicitud de autorización de recolección de datos

Solicita: Autorización para
la Recolección de Datos

Sr Gral. Brig. Director de la Escuela Superior de Guerra del Ejército - Chorrillos

Mi General:

Yo, VENTURA GÓMEZ Daniel Hernán, CrI Com identificado con CIP N° 119803300, DNI N° 09950396, celular N° 975466493, e-mail jumpermoroch@gmail.com, alumno del XV PAME, ante Ud., con el debido respeto y por conducto regular me presento y expongo

Que encontrándome desarrollando mi curso de metodología de la investigación científica solicito su autorización para la recolección de datos necesarios para llevar a cabo mi proyecto de investigación titulado "Impacto del Uso de las Redes Sociales Digitales en los Conflictos Sociales Contra el Ejército: Ayacucho 2022-2023". Este proyecto es parte de los requisitos para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias Militares con Mención en Geopolítica y Estrategia en la Escuela de Postgrado de la Escuela Superior de Guerra del Ejército.

El objetivo de esta investigación es analizar cómo los grupos violentistas utilizan las redes sociales digitales para dañar y desprestigiar la imagen del Ejército en Ayacucho durante los años 2022 y 2023. Los datos recolectados serán utilizados exclusivamente para fines académicos y contribuirán al entendimiento y desarrollo de estrategias de comunicación y contrainformación. La recolección de datos se realizará a través de las siguientes técnicas:

- Entrevistas semiestructuradas con líderes de opinión y expertos militares.
- Análisis de contenido de publicaciones en redes sociales.
- Observación directa en el campo.

Toda la información proporcionada por los participantes será tratada con estricta confidencialidad. Los datos se almacenarán de manera segura y solo el equipo de investigación tendrá acceso a ellos. La identidad de los participantes será protegida mediante la asignación de códigos anónimos.

Los datos recolectados serán utilizados únicamente para los fines de esta investigación. No se compartirán con terceros sin el consentimiento de los participantes. Los hallazgos serán presentados en forma de reportes académicos, artículos científicos y presentaciones, siempre manteniendo la anonimidad de los participantes.

Agradezco de antemano su atención y quedo a la espera de su autorización para proceder con la recolección de datos necesaria para el desarrollo de esta investigación.

Atentamente



Daniel H. Ventura Gómez
ORCID N° 0009-0007-9932-0029

Anexo 5: Declaración de Compromiso Ético

Declaración de Compromiso Ético

El presente trabajo de investigación titulado: Uso de las redes sociales digitales por grupos violentistas en los conflictos sociales contra el Ejército: Ayacucho, 2022-2023, se ha realizado en estricto apego a la metodología de la investigación y a las normas éticas para investigación en Ciencias Militares, promulgadas por el Departamento de Gestión de la Investigación de la Escuela Superior de Guerra del Ejército-Escuela de Postgrado.

En vista de lo anterior:

Yo Bach. Daniel Hernán VENTURA GÓMEZ, estudiante de la Maestría en Estrategia y Geopolítica de la Escuela Superior de Guerra del Ejército-Escuela de Postgrado (ESGE-EPG), declaro bajo juramento que he desarrollado esta investigación siguiendo las instrucciones brindadas por el Departamento de Gestión de la Investigación, desde la elaboración del marco referencial y recolección de la información, hasta el análisis de datos y elaboración del informe final.

En tal sentido la información contenida en el presente documento es producto de mi trabajo personal, apegándome a la legislación sobre propiedad intelectual, sin haber incurrido en falsificación de la información o cualquier tipo de fraude, por lo cual me someto al marco legal y normativo vigente relacionado a dicha responsabilidad, así como a las normas disciplinarias establecidas en la ESGE-EPG



Daniel H. Ventura Gómez
DNI : 09950396

Anexo 6: Hoja de datos Personales

HOJA DE DATOS PERSONALES

GRADO : CORONEL

NOMBRES : DANIEL HERNÁN

APELLIDOS : VENTURA GÓMEZ

EMAIL : dventurag@esge.edu.pe

DIRECCIÓN : AV PASO DE LOS ANDES 514 DPTO F-902 PUEBLO LIBRE

CELULAR : 975466493

FIRMA

Handwritten signature of Daniel Rubén in black ink, written in a cursive style. The signature is written over a horizontal line.

Anexo 7: Aporte de la investigación

7.1 Título del Aporte

"Fortalecimiento de la Estrategia Comunicacional del Ejército del Perú frente a las Campañas de Desprestigio en Redes Sociales: Lecciones desde el Caso Ayacucho (2022-2023)"

7.2 Objetivos del Aporte

- **Objetivo General:** Proveer un marco teórico-práctico para mejorar las estrategias de comunicación y contrainformación del Ejército del Perú frente a las campañas de desprestigio y manipulación en redes sociales, basándose en el análisis del caso Ayacucho (2022-2023).
- **Objetivo Específico 1:** Identificar herramientas y metodologías efectivas para monitorear y contrarrestar las campañas de desinformación dirigidas contra instituciones militares en entornos digitales.
- **Objetivo Específico 2:** Diseñar recomendaciones prácticas para fortalecer la capacidad institucional del Ejército en la interacción con comunidades locales, priorizando la transparencia y la legitimidad.
- **Objetivo Específico 3:** Generar conocimientos aplicables para instituciones públicas y privadas que enfrentan desafíos relacionados con la manipulación y la desinformación en redes sociales.

7.3 Justificación del Aporte

El aporte de esta investigación responde a la necesidad urgente de adaptar las estrategias de comunicación del Ejército del Perú a un entorno digital cada vez más complejo y hostil. Las redes sociales han transformado la dinámica de los conflictos sociales, permitiendo a grupos violentistas coordinar acciones, difundir desinformación y construir narrativas que afectan gravemente la percepción pública de las instituciones. Esto es especialmente relevante en contextos como el de Ayacucho, donde la historia de tensiones entre las comunidades locales y las fuerzas del orden exacerba la vulnerabilidad ante campañas de desprestigio.

El estudio no solo contribuye al entendimiento teórico del fenómeno, sino que también ofrece soluciones prácticas e innovadoras para enfrentar estos desafíos. Desde un enfoque institucional, el fortalecimiento de la comunicación estratégica y la capacitación en herramientas digitales permiten al Ejército mantener su legitimidad y eficacia operativa. Este aporte es crucial no solo para la seguridad nacional, sino también para la estabilidad social

en una región clave como Ayacucho, sirviendo como un modelo replicable para otras regiones y países que enfrentan problemas similares. Además, al abordar el impacto de las campañas de desinformación desde una perspectiva integral, la investigación promueve la construcción de confianza entre las instituciones y la ciudadanía, un elemento indispensable para la gobernanza en la era digital.

Anexo 8 : CD conteniendo la tesis en PDF



Anexo 9: Reporte de similitud en turnitin

turnitin		Identificación de reporte de similitud: oid:12350:406706422	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR		
INFORME FINAL DE INVESTIGACION CR L DANIEL VENTURA 18 NOV 24 0900 hrs .docx	DANIEL VENTURA		
RECUENTO DE PALABRAS	RECUENTO DE CARACTERES		
64005 Words	374011 Characters		
RECUENTO DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO		
197 Pages	4.1MB		
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME		
Nov 18, 2024 11:14 AM GMT-5	Nov 18, 2024 11:17 AM GMT-5		
<p>● 10% de similitud general</p> <p>El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8% Base de datos de Internet • Base de datos de Crossref • 6% Base de datos de trabajos entregados • 1% Base de datos de publicaciones • Base de datos de contenido publicado de Crossref 			
<p>● Excluir del Reporte de Similitud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Material bibliográfico • Material citado • Material citado • Coincidencia baja (menos de 10 palabras) 			