

Confianza en el proceso de paz en Colombia en Twitter

ANDRÉS FELIPE MARÍN CORTÉS* Y
JESSICA MARCELA QUINTERO JURADO**

Resumen: Este artículo presenta los resultados de una investigación sobre las expresiones de confianza en la red social Twitter relativas al proceso de paz entre el gobierno de Colombia y las FARC-EP. Se realizó un análisis de contenido cualitativo de 642 tweets publicados entre el 5 de septiembre de 2015 y el 30 de marzo de 2016. Se discutieron dos categorías: 1) Acuerdo de paz y 2) Paz. Los resultados muestran que los participantes de la investigación perciben que el acuerdo de paz es insuficiente, pues el alcance de una paz real depende de las actitudes de los ciudadanos, pero no pueden imaginar los mecanismos institucionales para construirla.

Abstract: This article presents the results of research on the expressions of confidence in the Twitter social network regarding the peace process between the Colombian Government and the FARC-EP. A qualitative content analysis was conducted of 642 tweets published between September 5, 2015 and March 30, 2016. Two categories were discussed: 1) The peace agreement and 2) Peace. The findings show that respondents feel that the peace agreement is not enough, that achieving real peace depends on citizen attitudes, yet they are unable to conceive of the institutional mechanisms for building it.

Palabras clave: confianza, paz, Colombia, redes sociales.

Keywords: confidence, peace, Colombia, social media.

El 32.8% de personas ingresa a Internet para administrar sus redes sociales (Barquilla, 2016). Una de las más populares es Twitter, con 320 millones de usuarios (Milán, 2016). En Colombia había, a finales de 2015, 4 200 000 cuentas activas en Twitter (Abad, 2016).

Twitter es un espacio para la difusión y el debate de diversos temas (Martínez, 2014), que se ha utilizado para convocar movimientos sociales y acciones colectivas (Valadés, 2011), como fue el caso de la Primavera Árabe (Handouni, 2013), el Occupy Wall Street o el 15-M (Ferrerías, 2011;

* Psicólogo por la Universidad de San Buenaventura. Universidad de San Buenaventura. Temas de especialización: emociones y redes sociales. Carrera 56C número 51-110, Medellín, Antioquia, Colombia.

** Psicóloga por la Universidad de San Buenaventura. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Temas de especialización: salud mental y redes sociales. Carrera 45 No. 22D-25, Bello, Antioquia, Colombia.

Alzamora y Braga, 2014). Uno de los fenómenos sociales más importantes de los últimos años en Colombia, y que ha sido objeto de discusión en Twitter, es el Proceso de Paz entre el gobierno colombiano, presidido por Juan Manuel Santos Calderón, y la guerrilla de las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia-Ejército del Pueblo (FARC-EP) (Olave, 2013). Opiniones acerca del proceso de paz pueden identificarse en esta red social a través de hashtags como #Procesodepaz, #Lapazesunarealidad, #PazenColombia, #Yoapoyolosdiálogos, #Noalprocesodepaz, entre otros.

Twitter también ha sido empleada en ciencias sociales como un escenario de investigación sobre temas relacionados con la política. Algunos estudios enfatizan el uso que líderes políticos latinoamericanos hacen de la red social (Castello, 2014; Domínguez, 2012); otros realizan un análisis de la incidencia de los tweets de políticos colombianos en la opinión pública (Martínez, 2014; Valadés, 2011; González y Petersen, 2010), y otros tantos tratan el tema de la comunicación a través de Twitter entre algunos líderes políticos y sus seguidores (Godov y Redek, 2014; Mancera y Pano, 2013; Izquierdo, 2012; Barberá y Rivero, 2012).

Respecto a la relación entre Twitter y opinión pública también se han realizado varias investigaciones. Elías Said-Hung y Carlos Arcila-Calderón (2011) analizaron el caso de los líderes de opinión en Colombia, y encontraron que 85.7% son hombres, ubicados en su mayoría (75%) en el país. Los autores señalan que 80% de los personajes más populares en Twitter son considerados líderes de opinión. En cuanto a los efectos electorales del uso de Twitter por parte de líderes políticos, Sonia Ordóñez, Juan Pérez y Romario Sánchez (2016) analizaron las cuentas de los principales candidatos a las elecciones regionales del 25 de octubre de 2015 en Bogotá, Medellín y Cali (Colombia). Los investigadores concluyeron que los mensajes positivos enviados por la red son un estimador de las preferencias políticas de los ciudadanos. Por su parte, Francisco Segado-Boj, Jesús Díaz-Campo y Beatriz Lloves-Sobrado (2015) encontraron que los líderes latinoamericanos, entre ellos el presidente de Colombia, Santos Calderón, no emplean Twitter como un canal para conversar con sus seguidores, sino para continuar el modelo de difusión masiva heredado de la tradición política.

En la revisión de antecedentes de investigación no se encontraron publicaciones que relacionen el uso de Twitter con las emociones, o que abordaran el proceso de paz entre el gobierno colombiano y la guerrilla de las FARC-EP como fenómeno de investigación en las redes sociales virtuales.

Esta investigación se ocupó de la confianza entendida como una emoción política (Nussbaum, 2014), es decir, la confianza es materia pública con sentido político (Castells, 2012). La confianza es expresión de una postura moral a favor de la justicia y el bien común (Camps, 2011) y constituye una expresión afectiva relevante, en un país que atraviesa por un proceso de terminación del conflicto armado por vía de la negociación y el diálogo. Investigar sobre esta emoción es importante en sociedades como la nuestra, caracterizadas por la pérdida de legitimidad de los mecanismos políticos tradicionales y sus instituciones (2011).

Desde una perspectiva psicosocial, la confianza está relacionada con la expectativa de reciprocidad de afectos, ideas, creencias y acciones en las interacciones entre individuos y grupos. Esta emoción toma diversas formas en diferentes relaciones; por ejemplo, en una relación comunitaria, la confianza está basada en asumir que cada parte está comprometida con el bienestar del otro, y que cada acto está encaminado al alcance de los intereses de los demás (Herbert Kelman, 2005).

Investigar acerca de la confianza en el proceso de paz en Colombia requiere una revisión sucinta de los anteriores intentos por alcanzar la paz con la guerrilla de las FARC-EP, a través del diálogo.

En el gobierno de Belisario Betancur Cuartas, la Comisión Asesora de Paz inició un proceso de acercamiento con el Estado Mayor de las FARC-EP, el 29 y el 30 de enero de 1983. Al año siguiente, se firmarían los Acuerdos de la Uribe, el 28 de marzo. La Toma del Palacio de Justicia por la guerrilla M-19, el 6 de noviembre de 1985, los asesinatos sistemáticos de miembros del partido político Unión Patriótica y las acciones bélicas realizadas por la guerrilla ocasionaron que el 5 de agosto de 1986 el presidente de la república oficializara la desintegración de los acuerdos (Arias, 2008).

Andrés Pastrana Arango llegó a la presidencia de Colombia en 1998, tras haber establecido acercamientos con las FARC-EP antes de su posesión como presidente. El 7 de noviembre de ese mismo año se estableció una zona de distensión en San Vicente del Caguán, y tres meses después se firmó la Agenda Común por el Cambio hacia una Nueva Colombia. Estos diálogos, debido a sus múltiples dificultades, fueron congelados en varias ocasiones. A pesar de los intentos por reanudarlos, las FARC-EP continuaron realizando acciones militares, secuestros y actividades relacionadas con el narcotráfico (Arias, 2008). En febrero de 2002 el presidente Pastrana emitiría una resolución para terminar definitivamente con el proceso de paz.

Después de 10 años se retomaron las negociaciones formales entre el gobierno de Colombia y las FARC-EP. En septiembre de 2012, representantes del gobierno de Santos Calderón y la guerrilla anunciaron el inicio de un nuevo proceso de paz que se formalizó el 18 de octubre de 2012 en Oslo, Noruega, cuya mesa de negociación continuaría instalada en Cuba, específicamente en la ciudad de La Habana (Olave, 2013). A partir de ese momento, se establecería el *Acuerdo general para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera* (Gobierno de la República de Colombia/FARC-EP, 2012) con una agenda de seis puntos, a saber: 1) Política de desarrollo agrario integral, 2) Participación política, 3) Fin del conflicto, 4) Solución al problema de drogas ilícitas, 5) Víctimas y 6) Implementación, verificación y refrendación (González, 2015). Actualmente estos diálogos continúan y se encuentran en su última fase. Los acuerdos serán refrendados por la ciudadanía a través del mecanismo de plebiscito.

La historia del conflicto armado y de los múltiples intentos por terminar con él a través de la vía negociada son el horizonte en el cual se producen las expresiones de confianza en el actual proceso de paz. Este nuevo intento está respaldado por gran parte de los participantes en la investigación, que relacionan el proceso de paz con posibilidades de desarrollo en materia de educación e inversión social, y aspectos asociados con un país con mejores condiciones sociales para las nuevas generaciones.

Este artículo es producto de una investigación realizada en Twitter, que se preguntó por las expresiones de confianza en el Proceso de Paz en Colombia, entre el gobierno colombiano y las FARC-EP. Se presentan específicamente las categorías *Acuerdo de Paz* y *Paz*. Los temas sobre los que se profundizará en el texto abarcan asuntos como los significados del proceso de paz y la paz, los actores sociales llamados a la construcción de la paz, el lugar del diálogo en la solución del conflicto y el apoyo internacional como garantía para el éxito del proceso.

La tesis central del artículo es que los usuarios de Twitter opinan que el gobierno colombiano y las FARC-EP son agentes legítimos para firmar el acuerdo de paz, en términos de actores sociales e instituciones implicadas, documentos necesarios y puntos de negociación, pero estos mismos agentes son invisibles en el discurso de los tuiteros en cuanto a la construcción de la paz se refiere. Esto se debe a que las personas que confían en el proceso de paz conocen los aspectos generales del acuerdo, pero desconocen los mecanismos institucionales para alcanzar la paz, razón por la cual expresan que el gobierno y la guerrilla deben dialogar

para firmar el acuerdo, pero es deber de los ciudadanos construir la paz, que en suma es una categoría psicosocial más abstracta que la guerra.

METODOLOGÍA

Esta investigación se fundamentó en el paradigma constructivista (Guba y Lincoln, 2002), el enfoque interpretativo (González, 2001), el diseño cualitativo (Salgado, 2007), el método hermenéutico (Ángel, 2011) y el análisis de contenido como procedimiento de interpretación de datos (Piñuel, 2002).

El proceso de generación de datos se realizó enviando una imagen en formato .jpg a través de Twitter con la siguiente instrucción:

En la Universidad de San Buenaventura Medellín y la Corporación Universitaria Minuto de Dios, estamos realizando una investigación acerca de la confianza/falta de confianza en el proceso de paz en Colombia. Nos gustaría que nos ayudaras escribiendo uno o varios tweets acerca de la confianza o falta de confianza que sientes respecto al proceso de paz, utilizando los hashtags #SientoConfianzaPAZ o #NoSientoConfianzaPAZ respectivamente.

Los invitados a participar en la investigación fueron: 1) Usuarios que publicaron tweets relacionados con el proceso de paz, 2) Políticos colombianos que publicaron tweets acerca del proceso de paz, 3) Periodistas que trataron el tema del proceso de paz en sus columnas, y 4) Seguidores de las cuentas de Twitter de los investigadores.

Entre el 5 de septiembre de 2015 y el 30 de marzo de 2016 se enviaron 3818 tweets con la imagen que contenía la invitación. Se obtuvieron 642 respuestas, de las cuales 339 fueron etiquetadas con el hashtag #SientoConfianzaPAZ.

Los tweets relativos a la confianza fueron clasificados, según su contenido, en los siguientes temas: actores políticos, conflicto armado, emociones, Estado, futuro, paz y proceso de paz. Luego fueron sometidos a un proceso de codificación siguiendo la estrategia de microanálisis (Strauss y Corbin, 2002). Cada código estuvo compuesto por entre 1 y 8 citas. Se produjeron 326 códigos descriptivos que se clasificaron en siete (7) categorías emergentes: Desarrollo, Sentimientos, Guerra, Actores del conflicto, Acuerdo de Paz y Paz. Para el proceso de exposición de datos (Coffey y Atkinson, 2003) se construyeron *networks* para cada categoría

con las respectivas relaciones entre códigos. El proceso de transformación de datos se llevó a cabo con el software Atlas Ti 7.0.

Este artículo presenta una tesis producida a partir de las relaciones conceptuales establecidas entre las categorías *Acuerdo de Paz* y *Paz*. Los códigos de cada categoría fueron relacionados entre sí durante la fase de interpretación conceptual. Las relaciones entre códigos fueron de continuidad, complementariedad, asociación, contradicción, causa, negación, entre otras. Finalmente, a partir de las relaciones entre las categorías se produjo una categoría axial (Strauss y Corbin, 2002), con la tesis que se defiende en este artículo en el apartado de discusión.

Los resultados que se presentan en este artículo corresponden a las tendencias encontradas durante el proceso de transformación de los datos, las cuales fueron identificadas con base en el volumen de los códigos y la consistencia conceptual entre ellos. Se sigue la propuesta metodológica de la investigación cualitativa, la cual no pretende generalizar los hallazgos, sino identificar tendencias acerca de un objeto social.

RESULTADOS. ACORDAR ES ESTABLECER CONDICIONES PARA EL FUTURO

Los acuerdos de paz entre el gobierno de Colombia y la guerrilla de las FARC-EP están relacionados, desde el punto de vista de los participantes, con tres asuntos fundamentales: la negociación, el apoyo internacional y los significados del proceso de paz.

La negociación es la única manera de resolver el conflicto político-militar que se vive en Colombia desde hace más de medio siglo, el cual es interpretado como una situación que limita a los ciudadanos. Si se emplea la metáfora de la prisión, la negociación se entiende como acto de libertad; es una puerta que se abre para pasar de un estado restrictivo a un estado con mayor número de posibilidades. La particularidad de la negociación entre el gobierno y la guerrilla es su carácter político. Negociar en sentido político implica considerar los intereses de otros agentes sociales, por ejemplo, las víctimas y los campesinos, más allá de los beneficios posibles para quienes están discutiendo en la Habana. “#SientoConfianzaPAZ porque la negociación y el diálogo es la única salida posible ante la confrontación política-militar” (Cabrera, 2 de febrero 2016). “#SientoConfianzaPAZ si entendemos que es una negociación política que debe tomar en cuenta los excluidos #DerechosCampesinosYA” (López, 22 de septiembre de 2015).

Una de las características de toda negociación política es el diálogo; éste debe asegurar la opinión de todos los sujetos implicados, es decir, no se puede negociar sin considerar diversos puntos de vista. En este sentido, la negociación que es dialógica es siempre dialéctica. El diálogo es la manera más efectiva, aunque no necesariamente la más rápida, de resolver los conflictos y los problemas más importantes de un país. “#SientoConfianzaPAZ porque los grandes conflictos se resuelven con el diálogo” (Mayela, 5 de febrero de 2016). “#sientoconfianzapaz porque creo que la solución al conflicto es el diálogo...” (Mujica, 23 de septiembre de 2015).

El diálogo requiere un mecanismo, es decir, no basta con que las partes coincidan en un lugar para conversar sobre el conflicto, sino que deben asegurarse los instrumentos necesarios para terminarlo. No se trata de un simple intercambio de opiniones; aunque esto constituye una condición mínima para que el diálogo sea participativo, se requiere un funcionamiento especial de ambas partes para que pueda llegarse a acuerdos. “#Sientoconfianzapaz FARC-EP y Gobierno Nacional actúan en mecánica de diálogos, sociedad entera en construcción de la Paz a largo plazo” (Carrión, 20 de marzo de 2016).

Si bien la tendencia de los datos indica que los participantes creen en las capacidades del equipo negociador del gobierno y la buena voluntad de las FARC-EP, el hecho de que el proceso de negociación esté respaldado por la comunidad internacional es fuente de confianza. El respaldo ofrecido por gobiernos de otros países y organizaciones de derechos humanos otorga tranquilidad a los ciudadanos respecto a la transparencia y mantenimiento de los acuerdos en el futuro. Los países que apoyan el proceso cumplen el rol de garantes respecto al cumplimiento de los puntos acordados, pues se entienden como agentes con neutralidad política que verificarán las acciones futuras, tanto del gobierno como de la guerrilla. “#SientoConfianzaPAZ, por el apoyo del Mundo al Proceso y su compromiso con el futuro” (Cuesta, 4 de febrero de 2016). “...#SientoConfianzaPaz porque este proceso cuenta con el apoyo internacional que garantiza interés nacional” (Rodríguez-Gualdrón, 4 de febrero de 2016).

El apoyo internacional no es solamente nominal, sino que además es percibido en términos del trabajo que realizan los gobiernos y las organizaciones. No se trata únicamente de que existan agentes internacionales que enuncien su apoyo al proceso de paz, sino que además los ciudadanos perciban que éstos realizan un trabajo a favor de la terminación del conflicto armado en Colombia. El apoyo internacional que genera confianza

es el que se percibe a través de acciones concretas y no sólo aquel que se presenta como una intención. “#SientoConfianzaPaz Los países garantes han hecho un buen trabajo...” (Arias, 5 de septiembre de 2015).

En cuanto a los significados acerca del proceso de paz, los datos indican que éstos se entienden en dos sentidos: como un reto y como una oportunidad.

El proceso de paz en Colombia es percibido como un camino difícil, cuya naturaleza reclama el fortalecimiento de valores como la solidaridad y la cooperación. Aunque el acuerdo de paz presente dificultades, es mejor opción que la guerra, la cual, además de generar desesperanza, se considera inútil. El proceso de paz es por definición imperfecto, por tratarse de una obra política que parte de una situación de disenso. Además, hay fenómenos específicos derivados de los acuerdos de paz, como la reintegración de los guerrilleros a la vida civil, que se entienden como problemáticos. Finalmente, se entiende que el proceso es lento puesto que implica que se pongan en juego argumentos y discusiones, lo que significa que el diálogo, como condición de la negociación, es un proceso paulatino que presenta coyunturas y estancamientos momentáneos. “#SientoConfianzaPAZ La guerra nunca ha sido la mejor opción. No será fácil, se requiere de la solidaridad y la cooperación de todos” (Bolaños, 20 de marzo de 2016). “El proceso de Paz con las FARC es imperfecto como toda obra política, pero es mejor que 50 años más de sangre y terror #SientoConfianzaPAZ” (Sánchez, 20 de marzo de 2016).

El proceso de paz también es significado como una oportunidad. Ésta tiene carácter de hito, es decir, no se presenta como un evento permanente, sino como un acontecimiento extraordinario. Para el caso concreto de Colombia, las negociaciones son una oportunidad en relación con el tiempo que ha durado el conflicto armado. La oportunidad que constituyen los diálogos de paz está orientada al futuro, pues se esperan sus efectos no únicamente en la terminación de la guerra, sino además el desarrollo económico y social del país. La oportunidad se entiende en dos sentidos: por una parte, es el momento de terminar con el conflicto armado; por otra, esto posibilitaría que el país crezca en términos de educación y salud, pues los recursos destinados para combatir a la guerrilla podrían destinarse para resolver otros problemas sociales. “Hay una oportunidad, ¿por qué no creer en ella? ¿Para qué esperar medio siglo más para dialogar? #SientoConfianzaPaz” (Urrea, 23 de octubre de 2015). “#SientoConfianzaPAZ porque tenemos la

oportunidad histórica de demostrar que es posible un mundo mejor” (Janethalemans, 24 de marzo de 2016).

LA PAZ NO ES ÚNICAMENTE EL FIN DE LA GUERRA

A diferencia del conflicto armado, la paz no puede objetivarse con facilidad. A partir de las expresiones de los participantes, la categoría Paz está organizada en tres temas: Fin de la guerra, Significados sobre la paz y Sujetos constructores de paz.

Uno de los indicadores de la presencia de la paz es la ausencia de la guerra. Si bien no es el único indicador, sí es necesario que desaparezca la confrontación bélica para hablar de paz. La decisión de la terminación de la guerra debe ser, a diferencia de las otras subcategorías referidas a la paz, tomada únicamente por quienes están dialogando en la mesa de La Habana. El gobierno de Colombia y la guerrilla de las FARC-EP tienen un lugar protagónico en la construcción de la paz pero, como se verá más adelante, las acciones restantes para alcanzarla dependerán de otros agentes sociales, como los ciudadanos, los campesinos y las mujeres. Las metáforas “callar los fusiles” y “silenciar las armas” aparecen recurrentemente en los datos generados, como una manera de referirse al fin de la guerra o, tal y como ha sido publicado por la mesa de negociación el 26 de junio de 2016, referido al punto del fin del conflicto: “¡Como nunca antes, estamos muy cerca de callar los fusiles! [...] @YoCreoEnLaPaz #SientoConfianzaPAZ” (Medina, 3 de febrero de 2016).

Otro asunto relacionado con el fin de la guerra es lo que algunos de los participantes llaman cansancio y hastío. Una de las cualidades del conflicto armado, que lo diferencian de la idea que los ciudadanos tienen de la paz, es que éste produce un estado emocional de tedio, aversión e insatisfacción. La paz, por el contrario, se relaciona con un estado de plenitud que no genera agotamiento físico ni emocional en las personas. Lo llamativo de este punto es que la confianza en el proceso de paz no respalda la labor del gobierno nacional; de hecho, muchos de quienes respondieron critican el liderazgo de Santos Calderón y apoyan el proceso de paz movidos por un sentimiento de cansancio producido por la guerra. “#SientoConfianzaPAZ no porque crea en la voluntad de @JuanManSantos sino porque sé que la sociedad colombiana se cansó de la guerra” (Cabrera, 5 de febrero de 2016).

Respecto al final de la guerra, cabe decir por último que estar en contra del proceso de paz y continuar con el conflicto armado es reconocer el triunfo de la muerte sobre la vida. La confianza en los diálogos está basada en un valor fundamental; así, apoyar el proceso de paz es enaltecer la vida misma. “... ¡La continuidad de la guerra será el triunfo de la muerte!” (La Patria es Grande, 30 de marzo de 2016).

Uno de los significados de la paz es la victoria. La paz es la superación de una confrontación. Para el caso de la historia reciente de Colombia, el oponente sería el conflicto armado en sí mismo. Es a la guerra, y no a las FARC-EP, a quien hay que derrotar. Este razonamiento es interesante puesto que el enemigo no es un adversario concreto a quien se pretende vencer, como ocurre en las confrontaciones militares, sino una situación. Así entonces, la mejor manera de ganarle al conflicto armado es con el alcance de la paz y no con el enfrentamiento bélico.

Otro de los significados acerca de la paz apunta a que éste es un bien superior y un deber constitucional, no un derecho, sino una obligación que los ciudadanos deberían cumplir. Además, es algo que está por encima de las personas y sus intereses individuales. También cabe resaltar que la paz trasciende la negociación, es decir, para los participantes en el estudio existe diferencia entre el proceso de paz y la paz entendida como un valor supremo. “Por encima de las dificultades políticas, la Paz es un Bien Superior y un Deber Constitucional #SientoConfianzaPaz” (Almanza, 2 de marzo de 2016). “... #Sientoconfianzapaz no sólo porque es un proceso que está en negociación, sino porque es un deber de todos estar en paz” (Jennifergutiers, 22 de febrero de 2016).

Otro significado de la paz tiene un sentido trascendente y religioso. La paz está relacionada con el alma y especialmente con la figura de Jesucristo. Algunas expresiones acerca de la paz limitan el proceso llevado a cabo en La Habana simplemente al desarme de la guerrilla, pues piensan que la única fuente de paz es Dios. Aunque la renuncia a la lucha armada y el poder son condiciones necesarias, éstas no son suficientes si no hay una transformación espiritual. No se trata entonces de acuerdos, ni de buena voluntad de las FARC-EP, ni mucho menos de refrendación por parte de la ciudadanía, sino de una conversión espiritual y religiosa de los guerrilleros al cristianismo. “#SientoConfianzaPaz cuando las FARC entiendan que la paz es un asunto del alma, un deseo de vivir tranquilos sin armas ni poder” (Powergirl1000, 26 de marzo de 2016). “La paz es un sólo es posible en JESUCRISTO, lo del gobierno con las FARC es un intento de desarme. #SientoConfianzaPaz” (Sánchez, 20 de marzo de 2016b).

La paz se entiende como un anhelo y como tal se percibe para el futuro, es decir, no es durante los diálogos de paz que los participantes creen que se ha comenzado a construir la paz, sino que es algo que viene después de la firma de los acuerdos. El anhelo está en que las próximas generaciones puedan disfrutar de la paz. Algunos participantes emplean su historia personal en un país en guerra para expresar su deseo de que sus hijos no vivan esta realidad del país. Lo llamativo es que para los participantes las negociaciones entre el gobierno no son en sí mismas construcciones de paz, sino que la paz es algo posterior a los acuerdos y que es deber de los colombianos construirla. “#SientoConfianzaPAZ Porque ni mis padres, ni mis abuelos, ni yo, hemos logrado ver a Colombia en PAZ, anhelo que mis hijos y nietos... sí” (Carreño, 1 de febrero de 2016). “... #SientoConfianzaPAZ: por los niños y las nuevas generaciones tenemos derecho a soñar con un país en PAZ. ¡Vale la pena!” (Durán, 5 de octubre de 2016).

En otra de las tendencias en las expresiones de los participantes, los llamados a la construcción de la paz, no son ni el gobierno nacional ni la guerrilla de las FARC, sino los ciudadanos colombianos los invitados a construirla. Además, expresan que la paz no le pertenece al gobierno. En este caso la paz se entiende como algo de propiedad de los colombianos; además de construirla, a lo que invitan es a entender su pertenencia. Los colombianos invitan a apropiarse de la paz a sus conciudadanos. “¡No es la PAZ de @JuanManSantos es la PAZ de TODOS! #SientoConfianzaPAZ” (Caraballo, 22 de septiembre de 2015). “#SientoConfianzaPAZ fin de la guerra fría, fin del conflicto armado en Colombia, ¡no es la paz de Santos, es nuestra PAZ!” (Betancourt, 21 de marzo de 2016).

La construcción de la paz en Colombia trasciende los diálogos de paz entre el gobierno y la guerrilla. La tendencia en los datos indica que la construcción de paz desde la ciudadanía es anterior a los diálogos en la Habana. Esto quiere decir que en Cuba se llevan a cabo negociaciones para terminar con el conflicto armado entre el Estado colombiano y las FARC-EP, pero para que la paz emerja se debe mirar más allá de las negociaciones. Llama la atención que los participantes entienden que la paz es algo que se construye, que no está dado, y mucho menos acabado. Y en esa construcción quizá haya equivocaciones o desaciertos, y sea necesario rediseñar las estrategias. Esto sugiere una paz inacabada en la los ciudadanos son los actores principales para su construcción. “Somos muchos los que venimos #ConstruyendoPaz desde hace décadas, no de ahora. Por eso #SientoConfianzaPAZ...” (Contreras, 3 de marzo de 2016).

DISCUSIÓN

El gobierno colombiano y las FARC-EP son reconocidos por los participantes como agentes legítimos para dialogar y firmar el acuerdo de paz. Sin embargo, cuando los tuiteros opinan sobre la paz, tales agentes no aparecen en sus expresiones. Esto nos permite inferir que los participantes desconocen los mecanismos institucionales necesarios para construir la paz, razón por la cual manifiestan que su construcción depende exclusivamente de los comportamientos y las actitudes de los ciudadanos.

De acuerdo con los hallazgos de la investigación, el diálogo es la base de la confianza en los acuerdos de paz. El diálogo implica un proceso de interacción entre personas que se escuchan con tal profundidad, que cambian mientras aprenden. Los interlocutores se esfuerzan por incorporar las preocupaciones de los otros a la perspectiva propia a pesar del desacuerdo. Quienes participan en un diálogo no renuncian a su identidad, pero reconocen la validez de las reivindicaciones humanas de los otros, y en consecuencia actúan de manera diferente hacia los demás (Cuentas y Linarez, 2013).

Otro de los fundamentos de la confianza en el proceso de paz es el conocimiento que los ciudadanos tienen acerca del avance en las negociaciones. Los resultados de la investigación indican que las personas sienten confianza en el proceso pues, cada tanto, representantes de la guerrilla y el gobierno informan a la opinión pública sobre los avances en la mesa de La Habana. Este hallazgo adquiere sentido si se sigue lo encontrado por Juan Cárdenas (2013): mediante un estudio acerca de las actitudes de los colombianos frente al proceso de paz, halló que 72% de los encuestados esperan estar informados, a través de los medios de comunicación, de todo lo que ocurre durante las negociaciones. Es justamente la comunicación permanente de los avances una de las fuentes de la confianza en el proceso de paz.

Otro aspecto que fortalece la confianza en el proceso de paz en Colombia es el apoyo de la comunidad internacional percibido por los participantes. Las manifestaciones de apoyo por parte de organismos internacionales como la Organización de Estados Americanos (OEA) y la Unión Europea (UE), además de países amigos como Cuba, Venezuela, Chile y Estados Unidos, entre otros, sirven como argumento para que los ciudadanos colombianos consideren que este es un proceso con garantías, puesto que los organismos internacionales operarían como veedores del cumplimiento de los acuerdos. Los resultados de la inves-

tigación indican que el apoyo internacional es percibido como garantía para la firma del acuerdo de paz y del cumplimiento de lo acordado por parte del gobierno y la guerrilla. Esta idea coincide con lo expuesto por Ximena Cabujante (2016), quien expresa que en los anteriores procesos de paz en Colombia la comunidad internacional no ha tenido un papel relevante, excepto durante el proceso adelantado con las FARC-EP durante el gobierno de Andrés Pastrana, quien involucró a actores internacionales. En las negociaciones entre el gobierno de Santos Calderón y la guerrilla, la participación internacional ha ido en aumento, lo que es percibido como fuente de confianza.

El fin de la guerra no es sinónimo de paz. La paz es el tema que presenta más abstracciones en las expresiones de los participantes: la paz es un deseo o un anhelo. Al respecto, cambia la lógica de sus comprensiones sobre el quehacer de las partes implicadas en las negociaciones y de las organizaciones internacionales, pues cuando se refieren a la construcción de la paz manifiestan que es un deber de los ciudadanos, que parte de un cambio de actitud individual respecto a los demás. Para el caso de nuestra investigación, las narrativas individuales acerca del alcance de la paz parecen no estar congeladas; sin embargo, aparentes barreras sociopsicológicas de carácter social parecen operar, puesto que los participantes desconocen mecanismos sociales e institucionales concretos para alcanzar la paz; y la única dimensión a la que se pueden referir como aspectos relacionados con el postconflicto se restringe a comportamientos y actitudes individuales.

Herbert Kelman (2005), uno de los principales representantes de la psicología social de la paz, se pregunta cómo construir confianza entre enemigos. El autor considera que antes de llevar a cabo acciones a favor de la paz, debe existir un mínimo grado de confianza entre las partes. Esto quiere decir que la confianza, aunque sea incipiente, es anterior al establecimiento de acuerdos. Así, el camino hacia un diálogo negociado es un proceso de aproximaciones sucesivas, en el que cada parte inicia comunicaciones en un nivel y en un contexto que representa un grado relativamente bajo de compromiso, para irse moviendo gradualmente hacia negociaciones oficiales, y culminar en acuerdos vinculantes.

Los resultados de esta investigación dan cuenta de que los participantes han fortalecido su confianza en el proceso de paz, en la medida en que los negociadores han llegado a acuerdos respecto a diversos puntos de la agenda. Aun sin tener firmado el acuerdo definitivo y a pesar de las dificultades y la lentitud del proceso que refieren en sus tweets, los

ciudadanos depositan su confianza en el futuro que se avecina luego de la firma del acuerdo final. Esto indica que la confianza en el proceso de paz es un *a priori* que se va fortaleciendo paulatinamente en la medida en que se cristaliza lo pactado. En la fecha de escritura de este artículo se desconocían los detalles de los puntos acordados, así como los mecanismos para la construcción de la paz en un escenario de postconflicto; aun así, los participantes expresaron su confianza en las negociaciones y en el futuro desarrollo del país.

CONCLUSIONES

Los diálogos de paz no son la paz en sí misma, aunque son necesarios para comenzar su construcción. El diálogo es una acción que se realiza entre dos o más agentes sociales y constituye una alternativa para resolver los conflictos. La paz parece estar delimitada por una experiencia personal que incorpora aspectos relacionales e incluso espirituales, lo cual es comprensible en un país como Colombia, que tiene una fuerte tradición religiosa soportada en el cristianismo. Sin embargo, es necesario que tanto el gobierno como la guerrilla comuniquen a los ciudadanos cuáles serán los mecanismos institucionales que se implantarán para construir una cultura de paz duradera, que trascienda los deseos de los individuos de vivir en un Estado de bienestar.

El diálogo como encuentro para el cambio y el aprendizaje, en el que se establecen acuerdos que demarcan condiciones para relacionarse en el futuro, es un proceso basado en la confianza. La confianza en el diálogo está puesta sobre la voluntad de los actores y sobre el cumplimiento de lo acordado a lo largo del tiempo. La confianza, entonces, no es posterior a los acuerdos, sino que constituye un sentimiento intrínseco para que las partes que están en conflicto decidan dialogar.

El diálogo basado en la confianza requiere un mecanismo para que este sentimiento se fortalezca y no se debilite. No se trata únicamente de un intercambio de opiniones, sino de una apuesta por la comprensión de la perspectiva del otro, y para abordar un fenómeno tan complejo como el conflicto armado en Colombia es necesario establecer una agenda y unos principios rectores.

Los participantes de la investigación que confían en el proceso de paz en Colombia están orientados hacia el futuro, pues imaginan un país en el que el desarrollo económico y social sea mayor cuando el conflicto

armado haya terminado. Dicha orientación tiene su origen en la historia reciente de Colombia, marcada por la confrontación bélica entre el Estado y las FARC-EP. La idea de un país sin conflicto armado produce confianza en los diálogos de paz y esperanza en el porvenir.

Esta investigación se realizó durante la fase de negociaciones entre el gobierno colombiano y la guerrilla de las FARC-EP, y sus resultados deben entenderse con un nuevo horizonte histórico: los resultados del plebiscito del 2 de octubre de 2016, cuyo resultado fue en contra de la implantación de los acuerdos de paz. La votación de los colombianos tuvo un margen muy estrecho: 48.78% para el Sí y 50.21% para el No. Este resultado no demuestra necesariamente falta de confianza en el proceso de paz pues, como se sabe ahora, al menos un factor estuvo implicado en dicho resultado: la propaganda negra difundida por un amplio sector del No, la cual fue admitida por el jefe de su campaña, Juan Carlos Vélez Uribe (*La República*, 5 de octubre de 2016), quien además se refirió a la utilización de las redes sociales para divulgar información falsa acerca del proceso de paz y generar indignación en los ciudadanos. La respuesta más contundente ante los resultados del plebiscito, y el mejor indicador de la confianza en el proceso de paz, fue la enorme movilización de la ciudadanía en diferentes ciudades del país, para exigirles al gobierno nacional y a las FARC-EP que no abandonaran las negociaciones, pues el logro de la paz es un anhelo de millones de colombianos.

Si bien se han realizado investigaciones con material publicado en Twitter, las revisadas y presentadas en el apartado introductorio de este artículo han hecho sus análisis con tweets publicados con anterioridad al estudio. En este sentido, se considera la técnica empleada en esta investigación como innovadora en el campo de la investigación cualitativa en ciencias sociales.

Sin embargo, vale la pena referir algunas de sus limitaciones metodológicas. Al tratarse de una invitación a participar en el estudio, opinando sobre una emoción específica, en este caso la confianza, no se abordan otras emociones que podrían configurar el núcleo afectivo de las representaciones acerca de las negociaciones entre el gobierno de Santos Calderón y la guerrilla de las FARC-EP. Otra de las limitaciones está relacionada con la falta de espontaneidad con que los tuiteros expresan sus opiniones en esta red social habitualmente, pues la mayoría de los tweets que pueden leerse a diario acerca de los temas que interesan a sus usuarios son escritos de manera espontánea, dando cuenta así de las representaciones sociales construidas acerca de diversos objetos del mundo social. Finalmente, el

porcentaje de respuesta fue bajo en comparación con el número de tweets enviados con la invitación a participar del estudio, 17.3% de respuesta; si bien se trataba de una investigación cualitativa que no buscaba una muestra estadísticamente representativa, un número mayor de tweets podría haber otorgado más profundidad y matices respecto a las comprensiones acerca de la confianza en el proceso de paz.

Finalmente, queremos referirnos a las relaciones entre las redes sociales y la construcción de la opinión pública. Twitter, especialmente, ha sido una plataforma para el intercambio de opiniones acerca del proceso de paz, utilizada tanto por personajes de la vida política nacional como por ciudadanos que han hecho de las negociaciones entre el gobierno y la guerrilla un asunto público. Los resultados de esta investigación no permiten concluir si Twitter configura la opinión pública, pero sí posibilitan saber que esta red social es una ventana para conocer cómo están configuradas las representaciones acerca de los asuntos políticos de un país. También vale la pena reseñar que investigar en Twitter se hace a partir de una generación y clase social particular, cuyos actores están apropiados de las tecnologías de la información y la comunicación. La mayor parte de las víctimas del conflicto armado en Colombia pertenecen al campo y a las clases populares, y muy pocos de ellos usan Twitter como un canal para expresar sus opiniones, razón por la cual, si se quiere conocer cómo está construida su confianza en el proceso de paz, habría que recurrir a otras estrategias metodológicas.

BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

- ABAD, Daniela (5 de mayo de 2016). “Estadísticas de Facebook y Twitter en Colombia (2015)” [en línea]. Disponible en <<https://www.latamclick.com/estadisticas-de-facebook-y-twitter-en-colombia-2015/>> [última consulta: 20 de abril de 2017].
- ALMANZA A., Carlos (2 de marzo de 2016). Tweet [en línea]. Twitter. Disponible en <https://twitter.com/Carlos_AlmanzaA/status/705176195470647297> [última consulta: 4 de abril de 2016].
- ALZAMORRA, Geane, y Carolina Braga (2014). “Las redes sociales, armas de protesta. Twitter y Facebook en las protestas de movimientos sociales en España y Brasil” [en línea]. En *El uso de las redes sociales: ciudadanía, política y comunicación. La investigación en España y Brasil*,

- coordinado por Carme Ferré Pavia, 16-29. Bellaterra: Institut de la Comunicació, Universitat Autònoma. Disponible en <http://incom.uab.cat/download/eBook_6_InComUAB_redessociales.pdf> [última consulta: 20 de abril de 2017].
- ÁNGEL, Darío (2011). “La hermenéutica y los métodos de investigación en ciencias sociales” [en línea]. *Estudios Filosóficos* 44: 9-37. Disponible en <<http://www.scielo.org.co/pdf/ef/n44/n44a02.pdf>> [última consulta: 21 de abril de 2017].
- ARIAS, Gerson (2008). *Una mirada atrás: procesos de paz y dispositivos de negociación del gobierno colombiano* [en línea]. Bogotá: Fundación Ideas para la Paz. Disponible en <https://www.files.ethz.ch/isn/152333/mirada_atras_web.pdf> [última consulta: 20 de abril de 2017].
- ARIAS, Juan (5 de septiembre de 2015). Tweet [en línea]. Twitter. Disponible en <<https://twitter.com/JuanAriasju/status/640208914991202304>> [última consulta: 3 de febrero de 2016].
- BARBERÁ, Pablo, y Gonzalo Rivero (2012). “¿Un tweet, un voto? Desigualdad en la discusión política en Twitter”. En *La comunicación política y las nuevas tecnologías*, coordinado por Ramón Cotarelo e Ismael Crespo, 200-220. Madrid: Los Libros de la Catarata.
- BARQUILLA, Fran (2 de febrero de 2016). “Estudio sobre el estado de Internet y las redes sociales en 2016” [en línea]. Disponible en <<http://franbarquilla.com/estudio-sobre-el-estado-de-internet-y-las-redes-sociales-en-2016/>> [última consulta: 30 de abril de 2016].
- BETANCOURT, Lucía (21 de marzo de 2016). Tweet [en línea]. Twitter. Disponible en <<https://twitter.com/pensarmas/status/711957433715830784>> [última consulta: 4 de abril de 2016].
- BOLAÑOS, Tania (20 de marzo de 2016). Tweet [en línea]. Twitter. Disponible en <<https://twitter.com/BolanosTania/status/711688694462287872>> [última consulta: 3 de abril de 2016].
- CABRERA, John (2 de febrero de 2016). Tweet [en línea]. Twitter. Disponible en <<https://twitter.com/johncabrerad/status/695650018506706945>> [última consulta: 24 de abril de 2016].
- CABRERA, John (5 de febrero de 2016). Tweet [en línea]. Twitter. Disponible en <<https://twitter.com/johncabrerad/status/695649821772935174>> [última consulta: 5 de marzo de 2016].

- CABUJANTE, Ximena (2016). “La comunidad internacional y su participación en los procesos de paz en Colombia” [en línea]. *Equidad y Desarrollo* 26: 207-222. Disponible en <<https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ed/article/view/3479>> [última consulta: 19 de abril de 2017].
- CAMPS, Victoria (2011). *El gobierno de las emociones*. Madrid: Herder.
- CARABALLO, Lorcy (21 de marzo de 2016). Tweet [en línea]. Twitter. Disponible en <<https://twitter.com/LnathalyC/status/711995959341768704>> [última consulta: 4 de abril de 2016].
- CÁRDENAS, Juan (2013). “Opinión pública y proceso de paz: actitudes e imaginarios de los bogotanos frente al proceso de paz de La Habana entre el gobierno colombiano y la guerrilla de las FARC” [en línea]. *Ciudad Paz-ando* 6 (1): 41-58. Disponible en <<http://revistas.udistrital.edu.co/ojs/index.php/cpaz/article/view/5336/6957>> [última consulta: 19 de abril de 2017].
- CARREÑO, Luz (1 de febrero de 2016). Tweet [en línea]. Twitter. Disponible en <<https://twitter.com/lumicaso/status/694214958058455040>> [última consulta: 15 de febrero de 2016].
- CARRIÓN, Jaime (20 de marzo de 2016). Tweet [en línea]. Twitter. Disponible en <<https://twitter.com/carrionjaime/status/711736571125493760>> [última consulta: 15 de abril de 2016].
- CASTELLO, Santiago (2014). “#PolíticosViolentos. Un análisis de agresión en el discurso político en Twitter”. *Revista SAAP* 8 (2): 609-629. Disponible en <<http://www.scielo.org.ar/pdf/rsaap/v8n2/v8n2a09.pdf>> [última consulta: 20 de abril de 2017].
- CASTELLS, Manuel (2012). “Cambiar el mundo en la sociedad en red”. En *Redes de indignación y esperanza*. Madrid: Alianza Editorial.
- COFFEY, Amanda, y Paul Atkinson (2003). *Encontrar el sentido a los datos cualitativos. Estrategias complementarias de investigación*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- CONTRERAS, César (3 de marzo de 2016). Tweet [en línea]. Twitter. Disponible en <<https://twitter.com/CesarAContre/status/705359374282203136>> [última consulta: 4 de abril de 2016].

- CUENTAS, Mirna, y Anai Linarez (compiladoras) (2013). *Guía práctica de diálogo democrático* [en línea]. Guatemala: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo/Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos. Disponible en <http://www.marn.gob.sv/download/Guia_practica_de_dialogo_democratico.pdf> [última consulta: 21 de abril de 2017].
- CUESTA, Luis (4 de febrero de 2016). Tweet [en línea]. Twitter. Disponible en <<https://twitter.com/DISTRISEVEN/status/695391839726075904>> [última consulta: 2 de marzo de 2016].
- DOMÍNGUEZ, Natalia (2012). “Política 2.0: El uso de las redes sociales en la política argentina” [en línea]. *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social Disertaciones* 5 (1): 77-103. Disponible en <http://perio.unlp.edu.ar/iicom/sites/perio.unlp.edu.ar/iicom/files/politica_2.0-nataliadominguez.pdf> [última consulta: 20 de abril de 2017].
- DURÁN, Myriam (5 de octubre de 2016). Tweet [en línea]. Twitter. Disponible en <<https://twitter.com/myrduur/status/651189736208384000>> [última consulta: 3 de marzo de 2016].
- FERRERAS, Eva (2011). “Redes sociales y cambio social. El movimiento 15-M y su evolución en Twitter” [en línea]. *Telos: Cuadernos de Comunicación e Innovación* 89: 61-73. Disponible en <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3809329>> [última consulta: 21 de abril de 2017].
- GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA/FARC-EP (2012). *Acuerdo general para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera* [en línea]. La Habana: Gobierno de la República de Colombia. Disponible en <<https://www.mesadeconversaciones.com.co/sites/default/files/AcuerdoGeneralTerminacionConflicto.pdf>> [última consulta: 21 de agosto de 2016].
- GODOV, Uros, y Tjasa Redek (2014). “The use of Twitter for political purposes in Slovenia”. *Romanian Journal of Political Science* 14 (1): 4-34.
- GONZÁLEZ, José (2001). “El paradigma interpretativo en la investigación social y educativa: nuevas respuestas para viejos interrogantes” [en línea]. *Cuestiones Pedagógicas: Revista de Ciencias de la Educación* 16 (15): 227-246. Disponible en <<https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/12862>> [última consulta: 21 de abril de 2017].

- GONZÁLEZ, Carlos (2015). “Diálogos de paz Gobierno-FARC-EP y las oportunidades para la paz en Colombia” [en línea]. *Estudios Políticos* 46: 243-261. Disponible en <<http://www.redalyc.org/pdf/164/16433765013.pdf>> [última consulta: 21 de abril de 2017].
- GONZÁLEZ, Vanessa, y María Petersen (2010). “Alcance del Twitter como herramienta política” [en línea]. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas* 6 (16): 96-116. Disponible en <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70916426006>> [última consulta: 21 de abril de 2017].
- GUBA, Egon, e Yvonna Lincoln (2002). “Paradigmas en competencia en la investigación cualitativa” [en línea]. En *Por los rincones. Antología de métodos cualitativos en la investigación social*, compilado por Catalina A. Denman y Jesús A. Haro, 113-145. Hermosillo: Colegio de Sonora. Disponible en <<https://psicologiaexperimental.files.wordpress.com/2010/02/guba-y-lincoln-2002.pdf>> [última consulta: 20 de mayo de 2016].
- HANDOUNI, Youssef (2013). “Internet y la primavera árabe: hacia una nueva percepción del ciberespacio” [en línea]. *Paix et Sécurité Internationales: Revue Maroc-Espagnole de Droit International et Relations Internationales* 1: 167-173. Disponible en <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4580274>> [última consulta: 20 de abril de 2017].
- IZQUIERDO, Luis (2012). “Las redes sociales en la política española: Twitter en las elecciones de 2011” [en línea]. *Estudos em Comunicação* 11: 149-164. Disponible en <<http://www.ec.ubi.pt/ec/11/pdf/EC11-2012Mai-07.pdf>> [última consulta: 21 de abril de 2017].
- JANETHALEMANS (24 de marzo de 2016). Tweet [en línea]. Twitter. Disponible en <<https://twitter.com/janethalemans/status/713194699276873728>> [última consulta: 5 de abril de 2016].
- JENNIFERGUTTIERS (22 de febrero de 2016). Tweet [en línea]. Twitter. Disponible en <<https://twitter.com/jennifergutiers/status/701863088174317569>> [última consulta: 21 de marzo de 2016].
- KELMAN, Herbert (2005). “Building trust among enemies: The central challenge for international conflict resolution” [en línea]. *International Journal of Intercultural Relations* 29: 639-650. Disponible en <<http://isiarticles.com/bundles/Article/pre/pdf/18829.pdf>> [última consulta: 21 de abril de 2017].

- LA PATRIA ES GRANDE (30 de marzo de 2016). Tweet [en línea]. Twitter. Disponible en <<https://twitter.com/antonioanguloP/status/715159731430690817>> [última consulta: 3 de abril de 2016].
- LA REPÚBLICA (5 de octubre de 2016). “El No ha sido la campaña más barata y más efectiva de la historia” [en línea]. Disponible en <http://www.larepublica.co/el-no-ha-sido-la-campa%C3%B1a-m%C3%A1s-bara-ta-y-m%C3%A1s-efectiva-de-la-historia_427891> [última consulta: 14 de abril de 2017].
- LÓPEZ, Andrés Felipe (22 de septiembre de 2015). Tweet [en línea]. Twitter. Disponible en <<https://twitter.com/pipelebron5/status/646421955118268417>> [última consulta: 3 de febrero de 2016].
- MANCERA, Ana, y Ana Pano (2013). “Nuevas dinámicas discursivas en la comunicación política en Twitter” [en línea]. *Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación* 56: 53-80. Disponible en <<http://revistas.ucm.es/index.php/CLAC/article/view/43867/41468>> [última consulta: 21 de abril de 2014].
- MARTÍNEZ, Marcela (2014). *La construcción de la opinión pública digital en Colombia: Twitter y Juan Manuel Santos. Un estudio de caso* [en línea]. Bogotá: Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario. Disponible en <<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/11563/1047447270-2015.pdf?sequence=5>> [última consulta: 20 de abril de 2017].
- MAYELA (5 de febrero de 2016). Tweet [en línea]. Twitter. Disponible en <<https://twitter.com/mayelabolivar/status/695634523023925249>> [última consulta: 1 de junio de 2016].
- MEDINA, Germán (3 de febrero de 2016). Tweet [en línea]. Twitter. Disponible en <<https://twitter.com/GermanMedinaSc/status/694967465948872705>> [última consulta: 5 de marzo de 2016].
- MILÁN, Miriam (19 de enero de 2016). “Twitter vuelve a funcionar tras sufrir cortes en Europa” [en línea]. *El Periódico*. Disponible en <<http://www.elperiodico.com/es/noticias/redes/twitter-cae-nivel-mundial-4826853>> [última consulta: 20 de abril de 2017].
- MUJICA, José (23 de septiembre de 2015). Tweet [en línea]. Twitter. Disponible en <<https://twitter.com/josearnaldo33/status/646818099778441216>> [última consulta: 15 de junio de 2016].

- NUSSBAUM, Martha (2014). *Emociones políticas*. Barcelona: Paidós.
- OLAVE, Giohanny (2013). “El proceso de paz en Colombia según el Estado y las FARC-EP” [en línea]. *Discurso y Sociedad* 7 (2): 338-366. Disponible en <<http://www.dissoc.org/ediciones/v07n02/DS7%282%29Olave.pdf>> [última consulta: 9 de junio de 2016].
- ORDÓÑEZ, Sonia, Juan Pérez y Romario Sánchez (2016). “Election analysis in Colombia and Venezuela 2015 though sentiment analysis and Twitter” [en línea]. *Sistemas y Telemática* 14 (39): 57-70. Disponible en <<http://www.redalyc.org/pdf/4115/411549534003.pdf>> [última consulta: 21 de abril de 2017].
- PIÑUEL, José (2002). “Epistemología, metodología y técnicas de análisis de contenido” [en línea]. *Estudios de Sociolingüística* 3 (1): 1-42. Disponible en <<http://anthropostudio.com/wp-content/uploads/2015/04/Jos%C3%A9-Luis-Pi%C3%B1uel-Raigada.-Epistemolog%C3%ADa-metodolog%C3%ADa-y-t%C3%A9cnicas-del-an%C3%A1lisis-de-contenido.pdf>> [última consulta: 20 de agosto de 2016].
- POWERGIRL1000 (26 de marzo de 2016). Tweet [en línea]. Twitter. Disponible en <<https://twitter.com/powergirl1000/status/713773799804567553>> [última consulta: 5 de abril de 2016].
- RODRÍGUEZ-GUALDRÓN (4 de febrero de 2016). Tweet [en línea]. Twitter. Disponible en <<https://twitter.com/frgualdron2/status/695278187404730368>> [última consulta: 2 de marzo de 2016].
- SAID-HUNG, Elías, y Carlos Arcila-Calderón (2011). “Líderes de opinión en Colombia, Venezuela e Irán. El caso de los 20 usuarios más vistos en Twitter” [en línea]. *Comunicación y sociedad* XXIV (1): 75-100. Disponible en <<http://dadun.unav.edu/bitstream/10171/23806/1/SAID%20HUNG.pdf>> [última consulta: 20 de abril de 2017].
- SALGADO, Ana (2007). “Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos” [en línea]. *Liberabit* 13 (13): 71-78. Disponible en <<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v13n13/a09v13n13.pdf>> [última consulta: 21 de abril de 2017].
- SÁNCHEZ, Halinsky (20 de marzo de 2016a). Tweet [en línea]. Twitter. Disponible en <<https://twitter.com/HALINISKY1/status/711650588870713344>> [última consulta: 4 de abril de 2016].

SÁNCHEZ, Halinsky (20 de marzo de 2016b). Tweet [en línea]. Twitter. Disponible en <https://twitter.com/HALINISKY1/status/711650239028011008> [última consulta: 16 de abril de 2016].

SEGADO-BOJ, Francisco, Jesús Díaz-Campo y Beatriz Lloves-Sobrado (2015). “Líderes latinoamericanos en Twitter. Viejas costumbres para nuevos medios en tiempos de crisis política” [en línea]. *Revista Latina de Comunicación Social* 70: 156-177. Disponible en <<http://www.revistalatinacs.org/070/paper/1040uni/RLCS-paper1040.pdf>> [última consulta: 21 de abril de 2017].

STRAUSS, Anselm, y Juliet Corbin (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín: Universidad de Antioquia.

VALADÉS, Bertín (2011). “Conceptualización del papel de las redes sociales en Internet en movimientos sociales y acciones colectivas: propuesta aplicada a lo digital” [en línea]. *Razón y Palabra* 16 (77): 1-16. Disponible en <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520010091>> [última consulta: 20 de abril de 2017].

URREA, Digna (23 de octubre de 2015). Tweet [En línea]. Twitter. Disponible en <<https://twitter.com/Direneu/status/657742936453591040>> [última consulta: 1 de febrero de 2016].

Recibido: 19 de septiembre de 2016

Aceptado: 5 de junio de 2017