



Universidad  
Pontificia  
Bolivariana

80  
AÑOS

25  
AÑOS  
Seccional  
Bucaramanga



Universidad  
Pontificia  
Bolivariana



# Interactividad de usuarios en *Twitter* en el Proceso de Paz de Colombia

**M.Sc. Zully Andrea Velazco Carrillo**

**Docente Tiempo Completo Facultad de Comunicación Social – Periodismo  
Universidad Pontificia Bolivariana, Seccional Bucaramanga**



Universidad  
Pontificia  
Bolivariana

Esta investigación es producto de la línea de investigación: Medios de comunicación en procesos educativos y ciudadanos del **Grupo de Investigación Comunicación, Cultura y Desarrollo**, de la Facultad de Comunicación Social - Periodismo, en la Universidad Pontificia Bolivariana, seccional Bucaramanga.

# PREGUNTA PROBLEMA

¿Cómo fue la interactividad en el hashtag #ProcesoDePaz por parte de los usuarios en *Twitter* tras las siguientes horas del anuncio de los acuerdos, el 24 de agosto de 2016?

# OBJETIVO GENERAL

Establecer la interactividad que tuvieron los usuarios de Twitter con el hashtag #ProcesoDePaz una vez se dio el anuncio del Acuerdo de Paz, el 24 de agosto del 2016.

# OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Indagar sobre cuáles fueron los recursos digitales empleados por los usuarios de Twitter durante la siguientes tres horas del anuncio de los Acuerdos de Paz, el 24 de agosto de 2016.
2. Documentar cronológicamente sobre el Proceso de Paz entre el Gobierno de Colombia y la guerrilla de las Farc.
3. Determinar la postura que cada tuit refleja frente al Proceso de Paz.

# HIPÓTESIS

- Los usuarios hacen uso de diferentes narrativas digitales para soportar sus trinos tras el anuncio de los acuerdos en el Proceso de Paz, el 24 de agosto de 2016.



# MARCO TEÓRICO

Concepto	Fuentes
El proceso de paz en Colombia	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="http://www.acuerdodepaz.gov.co">www.acuerdodepaz.gov.co</a></li><li>• Diarios Nacionales</li></ul>
Análisis de contenido	<ul style="list-style-type: none"><li>• Klaus Krippendorff</li><li>• Berelson</li></ul>
Internet Web 2.0 Política 2.0 Hipertextualidad, multimedialidad, interactividad Twitter	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alejandro Piscitelli</li><li>• Fúmero &amp; Rocca</li> <li>• Javier Díaz Nocci</li><li>• José Luis Orihuela</li></ul>
Objeto de estudio: publicaciones en Twitter.	Trinos



# Proceso de Paz

**18 de octubre del 2012**

Se lanza formalmente el proceso de paz en Oslo, Noruega.



2012

**19 de noviembre del 2012**

Comienza en La Habana la negociación de la agenda de 6 puntos acordada el 26 de agosto de este año:

- Desarrollo agrario integral
- Participación política
- Fin del conflicto
- Drogas ilícitas
- Víctimas
- Implementación, verificación y refrendación

**26 de mayo del 2013**

Acuerdo sobre desarrollo agrario integral

**6 de noviembre del 2013**

Acuerdo sobre participación política

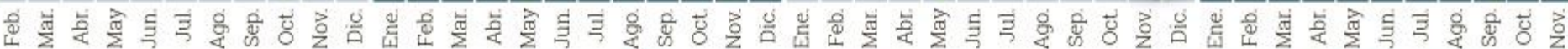
**16 de mayo del 2014**

Acuerdo sobre fin de cultivos ilícitos

**23 de septiembre del 2015**

Acuerdo sobre justicia.

El presidente Santos y 'Timochenko' fijan el 23 de marzo del 2016 como fecha límite para la firma de la paz.



**Los momentos de mayor tensión**



**23 - 26 de agosto del 2013**

Farc hacen una pausa unilateral en los diálogos después de que el presidente Santos anunció un proyecto de referendo para la paz.

**17 de noviembre del 2014**

El presidente Juan Manuel Santos suspende los diálogos por el secuestro del general Rubén Darío Alzate.

**15 de abril del 2015**

Farc rompen el cese al dar muerte a 11 militares en el Cauca.

**20 - 23 de mayo del 2015**

Bombardeos y operativos dejan 41 guerrilleros muertos

**22 de mayo del 2015**

Farc suspenden la tregua unilateral indefinida que comenzaron en diciembre

**Ejes de lo pactado**

## 1. Política de desarrollo agrario

- Creación de un fondo de tierras para distribuir.
- Censo agrario para actualizar el pago de impuestos por la tierra
- Inversión en educación, salud e infraestructura para las zonas rurales

## 2. Participación política de las Farc

- Curules temporales en la Cámara para las regiones más afectadas por el conflicto
- Una reforma electoral
- Garantías para la oposición

## 3. Narcotráfico y cultivos ilícitos

- Un plan para reemplazar los cultivos ilícitos de forma progresiva
- Fumigaciones aéreas solo en casos excepcionales
- Las Farc aceptan romper todo vínculo con el narcotráfico

## Pendiente de cierre

### 4. Víctimas

**Sigue el año entrante**

- Terminación del conflicto
- Implementación, verificación y refrendación

## Algunos puntos pendientes de lo acordado

### En desarrollo agrario:

- La cantidad de hectáreas del fondo de tierras para distribuir
- El número de campesinos que recibirán tierras, y quiénes.

### En participación política:

- Falta definir cuáles de las regiones más afectadas por el conflicto tendrán circunscripción especial transitoria en la Cámara.
- La participación política de los guerrilleros que han cometido delitos graves.

### En cultivos ilícitos

- El tiempo que el Estado responderá económicamente por las familias que sustituyan cultivos mientras hacen la transición.





## Política de desarrollo agrario integral

Hacia un nuevo campo colombiano: Reforma Rural Integral (RRI)

*Este acuerdo sienta las bases para la transformación del campo y crea las condiciones de bienestar y buen vivir para la población rural. Busca la erradicación de la pobreza rural extrema y la disminución en un 50 % de la pobreza en el campo en un plazo de 10 años, la promoción de la igualdad, el cierre de la brecha entre el campo y la ciudad, la reactivación del campo y, en especial, el desarrollo de la agricultura campesina, familiar y comunitaria.*



## Participación política

Apertura democrática para construir la paz.

*Este acuerdo busca fortalecer la participación de todos los colombianos en la política, los asuntos públicos y la construcción de la paz. Busca la ampliación de la democracia como camino para tramitar los conflictos de manera pacífica y el rompimiento definitivo del vínculo entre política y armas, así como abrir la puerta para que en Colombia nos integremos a una cultura de reconciliación, convivencia, tolerancia y no estigmatización.*



## Solución al problema de las Drogas Ilícitas

*Encontrar una solución definitiva al problema de las drogas ilícitas es necesario para construir una paz estable y duradera. Este acuerdo busca dar un tratamiento diferenciado a este problema promoviendo la sustitución voluntaria de los cultivos de uso ilícito y la transformación de los territorios afectados, dando la prioridad que requiere el consumo bajo un enfoque de salud pública e intensificando la lucha contra el narcotráfico.*



## Punto sobre las Víctimas del conflicto armado

*Este acuerdo busca -a través de los cinco mecanismos y medidas que integran el Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición- lograr la satisfacción de los derechos de las víctimas, asegurar la rendición de cuentas por lo ocurrido, garantizar la seguridad jurídica de quienes participen en él, y contribuir a garantizar la convivencia, la reconciliación y la no repetición, como elementos esenciales de la transición a la paz.*



## Fin del Conflicto

1. Acuerdo sobre "Cese al fuego y de hostilidades bilateral y Definitivo y Dejación de Armas"
2. Acuerdo sobre "Garantías de seguridad y lucha contra las organizaciones criminales responsables de homicidios y masacres o que atentan contra defensores de derechos humanos, movimientos sociales o movimientos políticos, incluyendo las organizaciones criminales que hayan sido denominadas como sucesoras del paramilitarismo y sus redes de apoyo, y la persecución de las conductas criminales que amenacen la implementación de los acuerdos y la construcción de la paz."
3. Acuerdo sobre "Refrendación"



Nace en marzo de 2006. Dorsey publicó el primer tuit con el que Twitter, que en aquel momento se llamaba Twttr, empezó su camino.



En 2007, se publicaban 400.000 tuits por trimestre, que pasaron a ser 100 millones sólo un año después.

Twitter se movió desde el puesto número 22 en el ranking de redes sociales al tercero. La magnitud de Twitter empezó a verse en eventos mundiales.

Con la Copa Mundial de Fútbol se quebró un primer record al escribirse 2.940 tweets por segundo en el partido de Japón contra Camerún, el 14 de junio de 2010.

En 2011 durante la final de la Copa Mundial femenina entre Japón y Estados Unidos, 7.196 tweets fueron publicados por segundo.

En abril de 2010, se abrían 300.000 cuentas de Twitter por día, y Twitter recibía 180 millones de usuarios únicos por mes.





## CIFRAS DE TWITTER COLOMBIA 2014

**17**  
millones

Cuentas  
registradas

**4,4**  
millones

Usuarios  
activos

**2,2**  
millones

Trinan al menos  
una vez al mes

**10%**

Penetración  
en el país

**#4**

con mas usuarios en latinoamérica

**#13**

con mas usuarios en el mundo

[www.oamg.co](http://www.oamg.co)

# Interactividad



Luis Ángel Fernández Hermana, docente experto en comunidades virtuales y director de la revista electrónica *en.red.ando*, asegura que la interactividad permite migrar de ejercicios pasivos del modelo de comunicación tradicional a un estamento activo donde el usuario también se convierte en constructor de la información desde un paradigma colaborativo acorde al desarrollo de la democracia, pluralidad y heterogeneidad de las sociedades contemporáneas.



# Interactividad



Javier Díaz Nocci

Capacidad de proponer discursos multilineales; los que hasta ahora conocíamos, fruto de la imprenta o del lenguaje audiovisual, eran propuestas unilineales, un producto único con una respuesta por parte del lector muy limitada, prácticamente reducida a aceptar o no la oferta del autor (p.10).

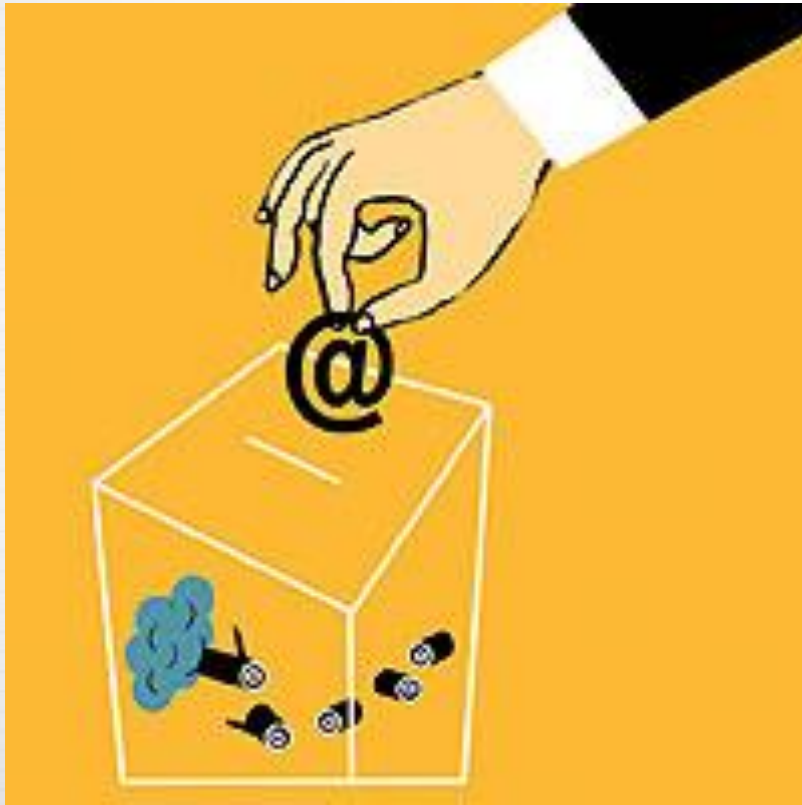
## Diferentes caminos

# POLÍTICA 2.0



Internet permite que cualquier persona sea emisora y receptora en el proceso de comunicación. Esto abre las puertas a nuevos modelos de transmisión de información empleando el discurso como puente para el diálogo.

# POLÍTICA 2.0



- La utilización de TIC para la transmisión de mensajes ha supuesto la aparición de términos descriptivos del nuevo escenario de interacción: “Democracia 2.0”, “compromiso 2.0” (Túñez y Sixto, 2011), “Ciberdemocracia” (Dader y Campos, 2006) o “Actitud 2.0”, adoptado por Fages-Ramió (2008), quien advierte que la participación debe ir más allá de la mera presencia en la Red y que exige también la contribución activa, a través del intercambio de opiniones y contenidos.

# DEMOCRACIA 2.0

## La política se introduce en las redes sociales

“¿Estamos ante una política mucho más participativa en la que el elector es capaz de dar su opinión (y que se tome en cuenta) en cuestión de segundos, o es simplemente una maniobra de mercadotecnia en tiempos de crisis para ahorrar costes y acercarse (y ganar) a un votante joven cada vez más acostumbrado a consumir este tipo de comunicación?”

Sea como fuere, estamos ante un nuevo panorama comunicativo y político que conviene sea analizado meticulosamente. Caldevilla, D. (2009).



# GOBIERNO 2.0

Principio de transparencia

Principio de apertura

Principio de colaboración





Listado de 95 conclusiones ordenadas y presentadas como un manifiesto, o una llamada a la acción, para todas las empresas que operan en lo que se sugiere un mercado con nuevas conexiones. Las ideas expresadas dentro del manifiesto buscan examinar el impacto de Internet tanto en los mercados (consumidores) como en las organizaciones.

# MANIFIESTO DEL TREN DE CLAVES

<http://www.cluetrain.com>

## 95 TESIS

1. Los mercados son conversaciones.
2. Los mercados consisten de seres humanos, no de sectores demográficos.
3. Las conversaciones entre seres humanos suenan humanas. Se conducen en una voz humana.
4. Ya sea transmitiendo información, opiniones, perspectivas, argumentos en contra o notas humorosas, la voz humana es abierta, natural, sincera.
5. La gente se reconoce como tal por el sonido de esta voz.
6. La Internet hace posible tener conversaciones entre seres humanos que simplemente eran imposibles en la era de los medios masivos de comunicación.
7. Los hiper-enlaces socavan a las jerarquías.
8. En los mercados interconectados como entre empleados intraconectados, la gente utiliza nuevas y poderosas formas de comunicación.
9. Las conversaciones en red hacen posible el surgimiento de nuevas y poderosas formas de organización social y de intercambio de conocimientos.
10. Como resultado los mercados se vuelven más inteligentes, más informados, más organizados. La participación en un mercado interconectado hace que las personas cambien de una manera fundamental.
11. Las personas que participan en estos mercados interconectados han descubierto que pueden obtener mucha mejor información y soporte entre sí mismos que de los vendedores. Ya basta de la retórica corporativa acerca de añadir valor a productos de consumo general.
12. No hay secretos. El mercado en red sabe más que las empresas acerca de sus propios productos. Y ya sea que las noticias sean buenas o malas, se las comunican a todo el mundo.
13. Lo que ocurre en los mercados, también sucede entre los empleados. Una construcción metafísica llamada "Compañía" es lo único que queda entre los dos.
14. Las corporaciones no hablan en la misma voz que estas conversaciones interconectadas. Para su "audiencia objetivo", las compañías suenan huecas, opacas, literalmente inhumanas.
15. En sólo unos pocos años, la actual "voz" homogenizada del mundo de los negocios -- el sonido de misiones corporativas y folletos oficiales -- parecerá tan rebuscada y artificial como el lenguaje de la corte francesa en el siglo 18.
16. Hoy en día, las compañías que hablan el lenguaje del charlatán, ya no logran captar la atención de nadie.
17. Las compañías que asumen que los mercados en línea son iguales a los mercados que ven sus anuncios por televisión, se engañan a sí mismas.
18. Las compañías que no se dan cuenta que sus mercados ahora están interconectados persona-a-persona, y por consecuencia volviéndose más inteligentes y profundamente unidos en conversación, están perdiendo su mejor oportunidad.
19. Las empresas ahora pueden comunicarse con sus mercados directamente. Esta podría ser su última oportunidad si la desperdician.
20. Las compañías deben darse cuenta que sus clientes se rien frecuentemente. De ellas.



# Ciberactivismo



# Cibercultura

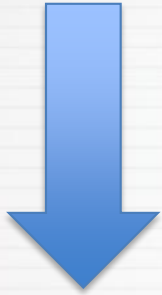
**Se refiere al activismo virtual o en línea y está relacionado con la acción política y la participación social donde las personas usan la tecnología y también Internet para gestionar, convocar y organizar actividades, así como discutir, participar y a su vez compartir información.**

# Ciberactivismo



**Más que una técnica  
es una estrategia**

# Ciberactivismo



**Discurso**

**Herramientas**

**Visibilidad**

# METODOLOGÍA

Es de corte **cuantitativo** y el tipo de investigación es un **análisis de contenido**. El instrumento es una **matriz de análisis de contenido**.

Fecha	Hora	Cuenta (@)	Mensaje	# Me gusta	Retweets	Interactividad	Hipertextualidad	Recursos multimedia	Respuestas	Código imagen	Observaciones (cualitativas)

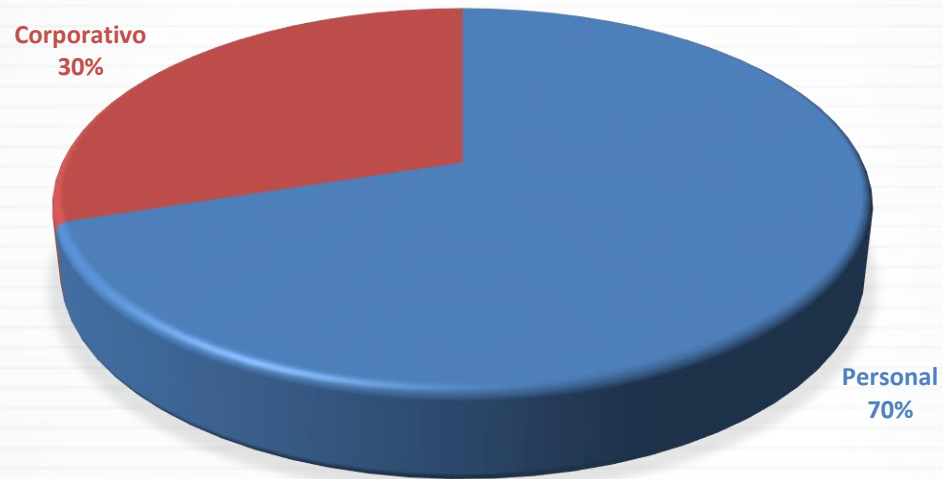
# Recolección de información

Se determinó como criterio de selección el hashtag #ProcesoDePaz.

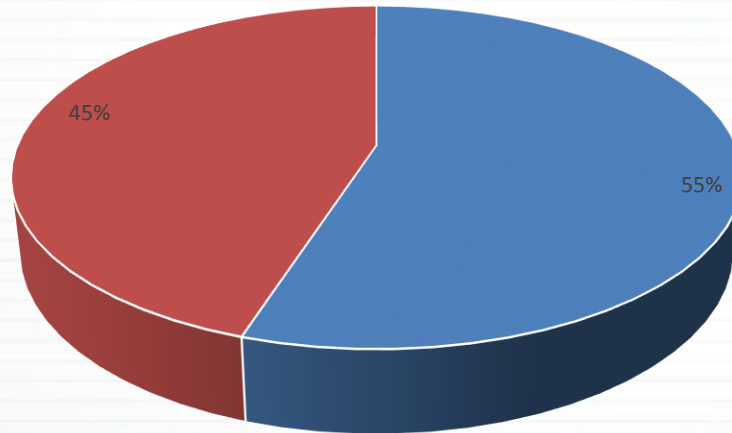
- La muestra elegida a analizar en el marco de esta investigación se comprende en las tres siguientes horas al anuncio de los acuerdos del 24 de agosto de 2016.
- Para un total de 30 trinos para analizar.

Número de trinos	Tipo de cuenta	Número de caracteres	Favoritos	Retweets	Interactividad	Hipertextualidad	Recursos multimedia
30	Personal: 21	> 100: 22	Sí: 18	Sí: 14	Sí: 3	Hashtags: 30	Imágenes: 9
	Corporativa: 9	< 100: 18	No: 12	No: 16	No: 27	Menciones: 5 Hipervinculos: 6	Videos: 0 Audios: 0

## TIPOS DE USUARIOS DE TRINOS ANALIZADOS



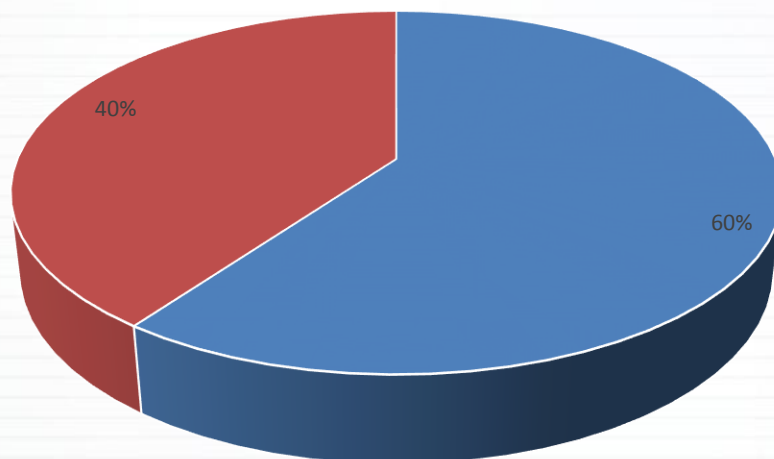
### Número de caracteres de los trinos



■ Más de 100 caracteres ■ Menos de 100 caracteres

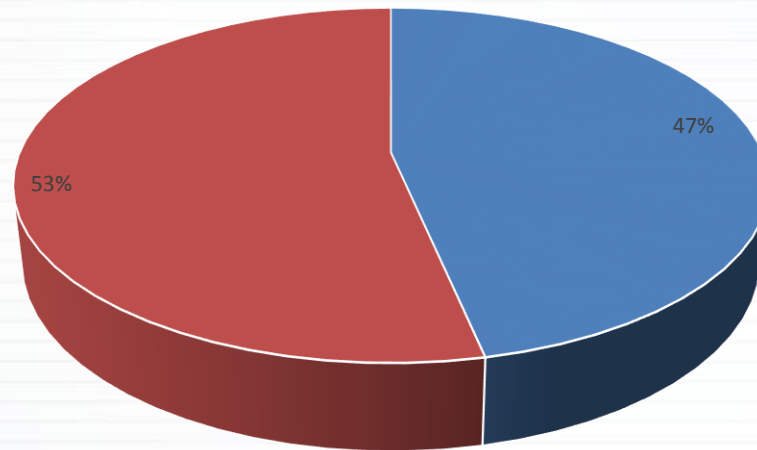


### Marcación de favoritos de los trinos



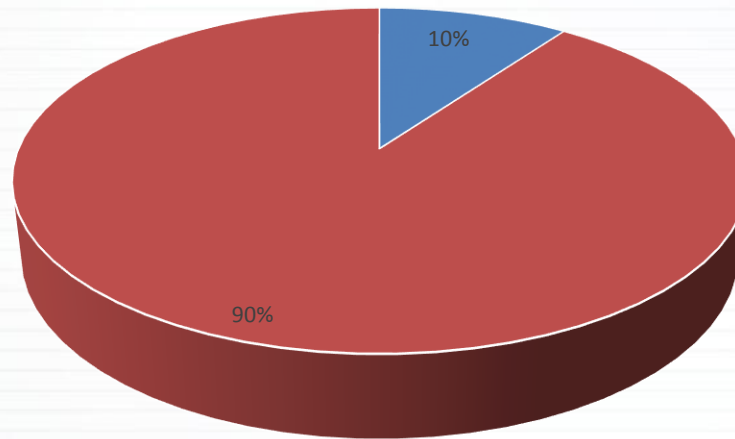
■ Con favoritos ■ Sin favoritos

### Retweets en los trinos analizados



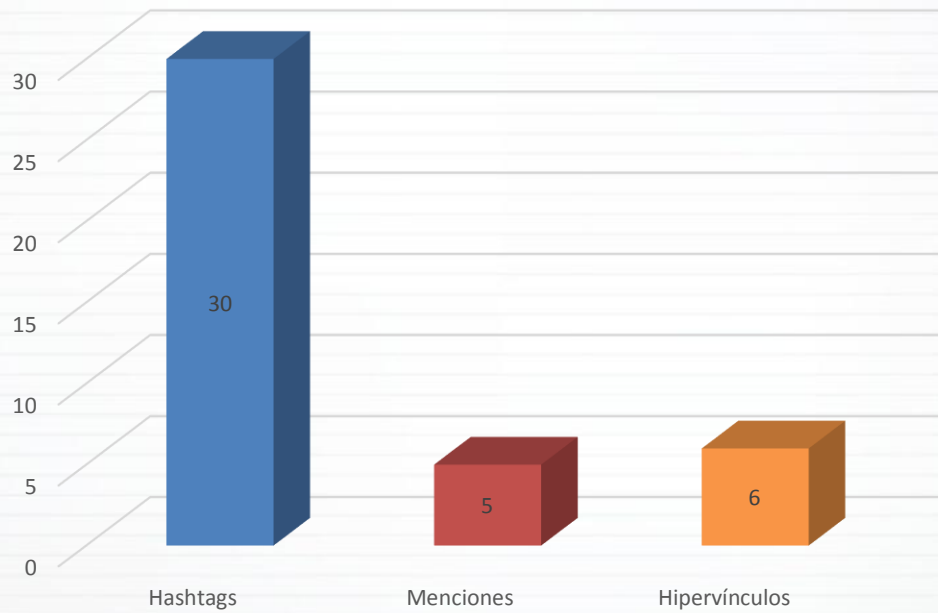
■ Con retweet ■ Sin retweet

### Interactividad con respuestas

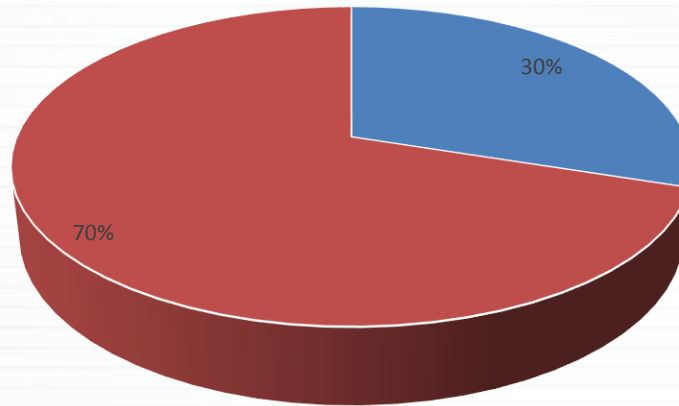


■ Con respuestas ■ Sin respuestas

### Hipertextualidad de los trinos analizados

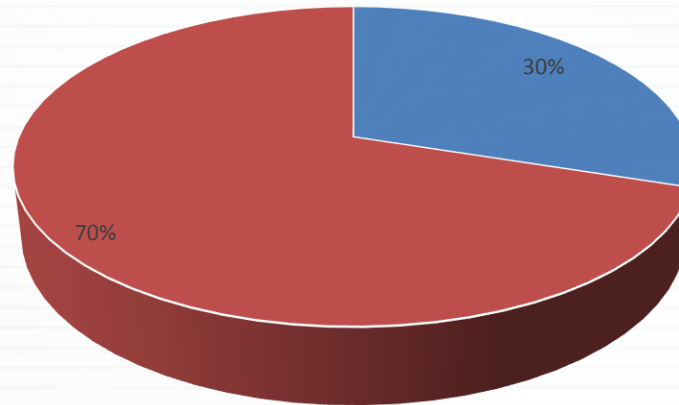


### Uso de imágenes en los trinos



■ Uso de imágenes ■ No usaron imágenes

### Uso de imágenes en los trinos



■ Uso de imágenes ■ No usaron imágenes

# CONCLUSIONES

- 
- El Proceso de Paz entre el Gobierno colombiano y las Farc resulta de gran importancia para el pueblo colombiano, quienes han manifestado a través del uso de redes como Twitter y del ciberactivismo que es hora de que este conflicto de más de 50 años acabe.
- La red social *Twitter* es una de las más empleadas por los cibernautas para emitir expresiones que se constituyen en opinión pública.
- Los usuarios tienden a ser activos en la red social *Twitter* pero aún no asumen una cultura digital en cuanto al uso de multimedialidad, hipertextualidad e interactividad, pues los resultados han arrojado que estos recursos poco se evidencian en cada trino.



# CONCLUSIONES

- 
- Hay un uso fuerte del hashtag como etiqueta para crear pequeños foros de discusión en torno a un tema determinado.
- Los usuarios suelen usar más de dos hashtag y mencionar a otros usuarios o mandatarios, evidenciándose un poco el softpower, ese poder suave y blando que desde los escenarios como Twitter se legitiman como la voz de un pueblo.
- Se tiene mucha claridad sobre la extensión de los trinos pues se evidencia que en un alto porcentaje de usuarios hizo un uso del recurso atendiendo más de cien caracteres.
- Se evidencian posiciones encontradas que suscitan a la discusión sobre el tema que se esté llevando a cabo en determinado instante.

# RECOMENDACIONES

- Darle continuidad a esta investigación y hacer un comparativo que permita dilucidar cómo fue la participación de usuarios en esta red social Twitter tras los resultados del plebiscito, el 2 de octubre de 2016. Este comparativo resultaría interesante.
- Socializar la experiencia con docentes y estudiantes y otros miembros académicos.
- Promover capacitaciones en multimedialidad.
- Explorar las opciones del ciberactivismo como medio de formación o expresión de ciudadanía.
- Incursionar en el desarrollo de pedagogías para la paz soportadas en TIC y redes sociales, orientadas a nativos e inmigrantes digitales como modo de expresión contemporáneo.
- Compartir experiencias con otros actores de la academia para enriquecer el discurso y promover el debate crítico en el uso de herramientas digitales en la formación universitaria y apropiación ciudadana.

# BIBLIOGRAFÍA

- Acuerdo de Paz. (2016). Recuperado de <http://www.acuerdodepaz.gov.co/el-acuerdo-de-paz> [25/09/2016]
- Abad Faciolince, Héctor. (2016). Explicar el fracaso. En *El País*. Recuperado de [http://elpais.com/elpais/2016/10/03/opinion/1475515757\\_441155.html](http://elpais.com/elpais/2016/10/03/opinion/1475515757_441155.html) [04/10/2016]
- Baeza-Yates, Ricardo, Rivera Loaiza, Cuahtémoc y Velasco Martín, Javier. (2009). Arquitectura de la Información. Documento suministrado para la Especialización en Periodismo Electrónico. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Bedoya, Alejandro G. (2010). ¿Qué es Interactividad? Recuperado de <http://www.sinpapel.com/art0001.shtml> [20/08/2010].
- Corte Constitucional. (2016). Sentencia C-379/16. Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2016/c-379-16.htm> [25/09/2016]
- Díaz Nocci, Javier. (2008). Cambios estructurales del periodismo en Internet en relación con los medios tradicionales. Cibergrafía suministrada en la Especialización en Periodismo Electrónico. Medellín: UPB.
- El Tiempo. (2012). 'Es el momento de definiciones, no de discursos': Humberto de la Calle. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-12386869> [25/09/2016]
- Escuela de Periodismo Multimedia de EL TIEMPO. (2016). Línea del tiempo de los diálogos de paz. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/multimedia/infografias/linea-del-tiempo-de-los-dialogos-de-paz/16385949> [25/09/2016]
- Fumero, Antonio y Roca Genís. (2009). Web 2.0. Cibergrafía suministrada en la Especialización en Periodismo Electrónico de la Universidad Pontificia Bolivariana. Medellín: UPB.
- Lamarca Lapuente, María Jesús. (2013). Hipertexto: El nuevo concepto de documento en la cultura de la imagen. Sitio web Hipertexto. [En línea] s.p.i. Recuperado de <http://www.hipertexto.info/documentos/interactiv.htm> [30/06/ 2014].
- Monje, Carlos. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. Neiva: Universidad Surcolombiana. Recuperado de [http://congreso enfermeria.com/2016/sites/default/files/styles/monjecarlosarturo-guiadidacticametodologiadelainvestigacion\\_1421658502527.pdf](http://congreso enfermeria.com/2016/sites/default/files/styles/monjecarlosarturo-guiadidacticametodologiadelainvestigacion_1421658502527.pdf) [30/06/ 2014]
- Plan académico virtual. (2010). Redes de Educación Virtual. Casa Abierta al Tiempo, Unidad Xochimilco. Recuperado de <http://reduvirtualcbs.xoc.uam.mx/interactividad.php> [18/09/2010].
- Registraduría General de la Nación. (2016). Recuperado de <http://www.registraduria.gov.co/99st/index.html> [25/09/2016]
- Revista Semana. (2012). FARC anuncia cese al fuego unilateral. Recuperado de <http://www.semana.com/nacion/articulo/farc-anuncia-cese-fuego-unilateral/268086-3> [25/09/2016]
- Van Der Henst, Christian. (2005). ¿Qué es la web 2.0? Maestro del Web, 2005. Recuperado de <http://www.maestrosdelweb.com/editorial/web2> [18/10/2010]
- Velasco Carrillo, Zully Andrea. (2008). 'El ciberperiodismo: Una realidad emergente'. Módulo Elaboración de Contenidos. Especialización Periodismo Electrónico. [En línea] Medellín: UPB Recuperado de <http://digicampus.upb.edu.co/moodle/mod/forum/discuss.php?d=7086> [25/10/2010].
- Zabaleta Urkiola, Iñaki y Xamardo, Nicolás. (2008). Docentes catedráticos del departamento de Periodismo de la Universidad del País Vasco de Bilbao, en España. Fueron consultados el 6 de octubre de 2008 en entrevista para un diario local de Cúcuta, en Norte de Santander.

# ¡GRACIAS!



Autoevaluación Institucional Multicampus

Medellín - Bucaramanga - Montería - Palmira