

**Twitter como herramienta de la movilización social en Colombia: caso del
Paro Nacional del 21N**

LAURA ISABEL ALCÁZAR ESPAÑA - 1437737

VALENTINA HOLGUÍN RESTREPO – 1438206

UNIVERSIDAD DEL VALLE

INSTITUTO DE EDUCACIÓN Y PEDAGOGÍA

ESTUDIOS POLÍTICOS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

SANTIAGO DE CALI

2020

**Twitter como herramienta de la movilización social en Colombia: caso del
Paro Nacional del 21N**

LAURA ISABEL ALCÁZAR ESPAÑA - 1437737

VALENTINA HOLGUÍN RESTREPO – 1438206

Trabajo de grado para optar al título de:

POFESIONAL EN ESTUDIOS POLÍTICOS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Tutor:

KEVIN ALEXIS GARCÍA

Mg. LITERATURA COLOMBIANA Y LATINOAMERICANA

UNIVERSIDAD DEL VALLE

INSTITUTO DE EDUCACIÓN Y PEDAGOGÍA

ESTUDIOS POLÍTICOS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

SANTIAGO DE CALI

2020

AGRADECIMIENTOS

Por parte de las dos, queremos agradecerle profundamente al profesor Kevin García, quien comprendió el propósito de nuestro trabajo, y fue una guía muy importante para su desarrollo. Profesor, gracias por leer, comprender y corregir nuestro trabajo a lo largo de estos meses, para nosotras fue muy valioso contar con su apoyo durante este proceso. Queremos agradecerle también al profesor Hernán Toro, por permitir el encuentro con el profesor Kevin, lo cual fue clave.

Laura A.

Primero deseo darle gracias a Dios, por su fidelidad.

A mi familia por su amor, apoyo constante, palabras de ánimo y su paciencia para conmigo en este caminar universitario. No lo hubiese logrado sin ustedes.

A Valentina Holguín, con quien he tenido la oportunidad de compartir durante años. Gracias por la paciencia y el esfuerzo con el que hicimos no solo este, sino mucho otros trabajos.

A la Universidad del Valle, por las oportunidades que me brindó para crecer académica y profesionalmente, así como persona. Fue mucho lo que aprendí en la Universidad fuera de las aulas de clase.

A los profesores que guiaron mi proceso de aprendizaje y me encaminaron hacia lo que ahora es una de mis grandes pasiones: la Ciencia Política.

Gracias a cada uno de los amigos y compañeros que ayudaron en mi proceso académico, aquellos que, con todo el amor, supieron animarme y guiarme cuando parecía perdida, los que en momentos de desánimo supieron levantarme para continuar.

Por último, a todos los que en algún momento se cruzaron en mi camino y sin saberlo me impulsaron a continuar en una de las etapas más increíbles de mi vida

Valentina H.

Creo que todas las decisiones, personas y momentos que me llevaron a este lugar merecen toda mi gratitud y atención, por lo cual en primer lugar quisiera agradecerle a la vida por permitirme vivir esta etapa. Quiero reconocer la huella que ha dejado la Universidad del Valle en mi formación como profesional y persona, pues la oportunidad acceder a ella y tener diversas experiencias que formaron mi pensamiento crítico, y mi forma de ver el mundo han complementado mi identidad como persona. Además de todas las oportunidades que me ha brindado, desde conocer a muchas personas que hoy hacen parte de mi círculo cercano, hasta todos los viajes académicos y experiencias deportivas que hicieron que mi paso por la Universidad fuese convertido en buenos recuerdos que atesorare a lo largo de mi vida.

Quiero agradecerle especialmente a mis padres y familia, quienes durante todo el proceso fueron un soporte fundamental para que todo esto sucediera y pudiera vivir cada una de las experiencias de mi vida universitaria, con su apoyo, comprensión y amor, me guiaron hacia el camino de completar mi educación profesional. Agradecerle a Laura, quien fue un gran complemento para este trabajo, sin ella este trabajo no estaría materializado. A mi compañero, quien con su comprensión y apoyo me ayudo con muchos desafíos de esta aventura. También agradecerle a mis compañeras y compañeros de las aulas, de las monitorias y de la vida cotidiana universitaria, con quienes tendré los mejores recuerdos de esta etapa de mi vida. Por último, agradecer a los profesores y profesoras que en este recorrido académico han contribuido de manera significativa a mi formación como profesional y como persona.

TABLA DE CONTENIDO

<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	<u>7</u>
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	<u>8</u>
<u>RESUMEN</u>	<u>9</u>
<u>INTRODUCCIÓN</u>	<u>10</u>
<u>DESARROLLO DE LA DEMOCRACIA Y LOS MOVIMIENTOS SOCIALES.....</u>	<u>13</u>
LAS DEMOCRACIAS	13
LA DEMOCRACIA EN COLOMBIA..	20
ACCIONES COLECTIVAS Y MOVIMIENTOS SOCIALES	22
NUEVOS MOVIMIENTOS SOCIALES.	26
MOVIMIENTOS SOCIALES EN AMÉRICA LATINA.	30
LOS MOVIMIENTOS SOCIALES EN COLOMBIA.	32
<u>PAROS NACIONALES EN COLOMBIA.....</u>	<u>37</u>
PAROS NACIONALES EN LOS ÚLTIMO 10 AÑOS.....	37
PARO NACIONAL ESTUDIANTIL (2011).	38
CUMBRE AGRARIA, CAMPESINA, ÉTNICA Y POPULAR (2013).....	38
PARO NACIONAL DE MAESTRO DE FECODE Y SUTEV (2015)..	40
PARO NACIONAL ESTUDIANTIL (2018).....	41
PARO NACIONAL 21 DE NOVIEMBRE 2019.....	42
ACONTECIMIENTOS DESPUÉS DEL 21N.	46
<u>ANÁLISIS DE REDES SOCIALES.....</u>	<u>48</u>
TWITTER	64
<u>METODOLOGÍA</u>	<u>75</u>
TAGS v. 6.1.1.....	78
NODE XL	79
MENSAJES	82
USUARIOS	85

<u>RESULTADOS</u>	<u>87</u>
MENSAJES	87
RESULTADOS FINALES DE MENSAJE.....	94
USUARIOS	96
TUITS POR DÍA	108
<u>RELACIONES</u>	<u>111</u>
FECHA DE LOS TUIITS Y TIPO DE MENSAJE DE AUTORES TOP DE RETUIITEADOS	111
TIPO DE MENSAJE Y FECHA DE PUBLICACIÓN DE LOS TUIITS	112
TIPO DE MENSAJE Y USUARIOS MÁS RETUIITEADOS.....	115
TIPO DE MENSAJE Y TOP 5 USUARIOS MÁS RESPONDIDOS.....	116
<u>CONCLUSIONES.....</u>	<u>119</u>
<u>REFERENCIAS.....</u>	<u>128</u>
<u>ANEXOS</u>	<u>137</u>

Índice de Tablas

Tabla 1. METODOLOGÍA DE ANÁLISIS #PARONACIONAL21NOV	80
Tabla 2. CATEGORIZACIÓN ACTIVISMO CONTRA LA MOVILIZACIÓN.....	88
Tabla 3. CATEGORÍA ACTIVISMO PRO MOVILIZACIÓN.....	90
Tabla 4. CATEGORÍA ACTIVISMO INFORMATIVO.....	92
Tabla 5. USUARIOS MÁS RETUITEADOS	97
Tabla 6. TOP PERFILES DE USUARIOS MÁS RESPONDIDOS.....	103
Tabla 7. TOP PERFILES DE USUARIOS MÁS MENCIONADOS.	105
Tabla 8. CATEGORIZACIÓN DE LOS USUARIOS.....	107
Tabla 9. CLASIFICACIÓN TUIITS POR DÍA.....	109
Tabla 10. CLASIFICACIÓN RETUIITS POR DÍA	110
Tabla 11. RELACIÓN DE CATEGORÍA: FECHA Y TIPO DE MENSAJE DE LOS MÁS RETUITEADOS	112
Tabla 12. RELACIÓN TIPO DE MENSAJE- FECHA DE PUBLICACIÓN.	113
Tabla 13. RELACIÓN ENTRE TIPO DE MENSAJE Y USUARIOS MÁS RETUITEADOS.	115
Tabla 14. RELACIÓN ENTRE TIPO DE MENSAJE Y PERFILES DE USUARIOS MÁS RETUITEADOS	117
Tabla 15. CUENTAS DE PERFILES DE USUARIOS DE TWITTER RELACIONADOS CON EL GOBIERNO AÑO 2020-I.	137

Índice de Figuras

Figure 1. Pliego de peticiones Paro Nacional 21N.	45
Figure 2. Tuit sobre el paro nacional 21N	65
Figure 3. Tuit de perfil de usuario.....	67
Figure 4. Perfil de Secretaría de Movilidad de Cali.....	67
Figure 5. Página de inicio de un usuario de Twitter	69
Figure 6. Perfil de Twitter de Iván Duque presidente de la República de Colombia,	70
Figure 7. Relaciones entre categorías.....	77
Figure 8. Categorización de mensaje; tuits #ParoNacional21Nov.	82
Figure 9. Categorización activismos contra la movilización.....	89
Figure 10. Categoría activismo pro movilización.....	91
Figure 11 Categoría activismo informativo.....	93
Figure 12. Nube de palabras de los tuits.....	95
Figure 13. Categorización de los perfiles de usuario.	107
Figure 14. Cantidad de tuits por día	109
Figure 15. Cantidad de retuits por día.	110
Figure 16. Relación: tipo de mensaje - fecha de publicación.	114
Figure 17. Relación: tipo de mensaje - top 5 perfiles de usuarios con más respuestas.....	118

Resumen

El estudio de la comunicación y la política desde sus orígenes se ha centrado en el análisis de medios de comunicación masivos tradicionales, como la radio, la televisión y el periódico; es solo hasta la última década donde se empiezan a realizar investigaciones sobre los medios digitales como medios masivos, lo cuales permiten una comunicación bilateral entre el emisor y el receptor, característica fundamental para el desarrollo de este trabajo. En este texto se enmarca el análisis de las redes sociales como Twitter con relación a los movimientos sociales, buscando conocer sus usos en las movilizaciones, examinando el caso del Paro Nacional del 21 de noviembre de 2019 realizado en Colombia y movilizado en la red a través del hashtag #ParoNacional21Nov. Para conocer sus usos se establecieron categorías de análisis con base en el contenido de los tuits y los perfiles de usuarios, teniendo en cuenta que fue una de las movilizaciones con mayor participación de los últimos años. Durante el trabajo también se reconocen las dificultades del uso de Twitter.

Palabras clave: Twitter, movimientos sociales, Para Nacional, #ParoNacional21Nov, movilización, redes sociales, política, comunicación, medios digitales, Colombia.

Introducción

La tecnología ha avanzado hasta el punto en donde la comunicación digital ha acercado más a los individuos con los medios informativos, esto ha dado como resultado que la forma de comunicación ya no sea unilateral, sino que se generen en múltiples direcciones. El ciudadano trasciende su condición convencional de ser principalmente receptor de información. Es importante evidenciar las contribuciones que hacen los avances tecnológicos de las telecomunicaciones, en el ámbito de la participación de los ciudadanos frente a los temas de interés público, ya que, las redes sociales como Twitter se convierten en una de las principales plataformas de interacción de la población colombiana. En ella expresan, quejas, solicitudes, opiniones e inconformidades frente a las acciones gubernamentales y otros temas sociales; lo cual permite integrar los conceptos de democracia, participación, tecnología y comunicación.

Lo que se pretende en este trabajo es poder analizar cuál es el uso que se le da a la red social Twitter en los movimientos y movilizaciones sociales. Para lograr lo anterior, se estudiará el caso del Paro Nacional convocado para el 21 de noviembre de 2019, por medio de la revisión de la tendencia #ParoNacional21Nov en la plataforma digital Twitter. Durante el desarrollo del trabajo se busca identificar a través de una revisión bibliográfica, las características de la comunicación digital interactiva y su desarrollo dentro de las movilizaciones sociales; igualmente se pretende identificar y desarrollar categorías de análisis frente a la información obtenida a través del hashtag #ParoNacional21Nov; al obtener la información y clasificarla se busca relacionar dichas categorías, con el propósito de conocer el mayor uso dado a la red social por sus usuarios.

Para el avance de los objetivos anteriormente descritos se diseñaron seis apartados que tratan diferentes aristas del tema planteado, y son necesarios para comprender las conclusiones finales. El primer apartado habla acerca del desarrollo de la democracia y los movimientos sociales, bajo una perspectiva histórica del diálogo entre autores. Durante este se reconoce la importancia de la existencia de los movimientos sociales en el desarrollo de la historia de la democracia y su relación con el debate dentro de la misma; el apartado también menciona los aspectos relacionados a estos temas desde lo general al caso particular colombiano. El segundo apartado menciona el recorrido de los paros nacionales en Colombia, y cómo la tecnología se va incorporando de manera paulatina en estas movilizaciones, además de realizar una contextualización de los hechos ocurridos durante la movilización del Paro Nacional 21 de noviembre del 2019. Al ser un trabajo que se enfoca en una plataforma digital, el tercer apartado habla acerca de diferentes teorías académicas que se han construido alrededor de las redes sociales, a su vez se describe la red social Twitter, mencionando sus características y una aproximación a su diseño. El cuarto apartado hace alusión a la metodología empleada en esta investigación, se describen las herramientas utilizadas para la obtención y clasificación de la información, así como las categorías de análisis seleccionadas. El quinto apartado expone los resultados obtenidos. Por último, el sexto apartado corresponde a las relaciones entre categorías construidas a partir de los resultados conseguidos.

Es importante mencionar que se presentaron algunas dificultades durante el desarrollo del trabajo, relacionadas con el acceso a la información publicada en la red social, debido a las políticas de venta de información que tiene Twitter, lo cual se traduce en una limitación de la herramienta que permite descargar la información de manera gratuita. No obstante, se pudieron analizar 17.340 tuits, un corpus significativo para nuestra experiencia.

Para terminar, el trabajo responde la pregunta planteada al inicio de la investigación, y expone otro tipo de hallazgos dados durante el proceso de estudio de los datos.

Desarrollo de la Democracia y los Movimientos Sociales

Las Democracias

La Democracia es un concepto que se construye y modifica a través de diferentes procesos de la historia y es importante conocer cuál ha sido su desarrollo y sus principales características, para comprender su funcionamiento y la pertinencia de la deliberación, y la comunicación dentro de un sistema democrático.

El concepto de democracia y su visión como forma de gobierno, se ha transformado a través de diferentes luchas y cambios sociales. Held (2007) ha tratado de caracterizarla desde la antigua Grecia, partiendo de preguntas como ¿quiénes forman parte del pueblo? ¿qué tipo de participación presupone?, ¿qué condiciones conducen a la participación? dando como resultado diferentes conceptualizaciones, e ideas contrapuestas, esto lleva a pensar en la existencia de diferentes tipos de democracias según el lugar y momento histórico donde se desarrolla.

Como se menciona anteriormente, la definición de democracia se ha formado a través de diferentes momentos históricos. Su significado etimológico parte de la palabra '*demokratia*', en donde *demos* significa pueblo y *kratia* gobierno, lo que quiere decir gobierno del pueblo. Sus inicios parten en la Grecia clásica, cerca del siglo V a. C. En esta primera aparición, la democracia basaba sus principios en la igualdad de todos los ciudadanos para participar en la asamblea de gobierno y la igualdad ante la ley. Es preciso señalar que, durante esta época, la definición de pueblo tenía diversas limitaciones, pues quienes formaban parte del pueblo tenían características definidas, como: ser varones, atenienses, mayores de 20 años, poseedores de tierras y de esclavos. El pueblo (con sus características definidas) estaba compuesto por ciudadanos, que tenían intereses comunes homogéneos y compartían las mismas concepciones de bien común (Dahl, 2008).

Las diferentes características de la democracia griega permitieron el desarrollo de dinámicas de democracia directa, en donde la ciudadanía tenía contacto directo con el espacio público y se tomaban las decisiones de la ciudad. El poder podía residir exclusivamente en la ciudadanía, permitiendo que las selecciones de los puestos se dieran a través de tres métodos: elección directa, sorteo y rotación. Siempre bajo el principio de la regla de la mayoría. Todas estas actividades eran posibles gracias a peculiaridades de la sociedad griega clásica, como el número reducido de la población, las formas de mercado de esclavos en la ciudad-estado, y el papel de la mujer en las labores domésticas, lo que permitía que los hombres tuviesen tiempo libre para los deberes públicos (Held, 2007).

Otro de los desarrollos que tuvo la democracia en la historia fue el republicanismo, el cual tenía ciertas diferencias con las concepciones clásicas griegas. La república tiene su nacimiento en Roma, Esparta y Venecia. A pesar de algunas discrepancias, conservó varias ideas de la democracia griega, como la idea de que el hombre es un animal social y político por naturaleza, por lo que debe convivir en asociación política, teniendo también el principio de igualdad ante la ley. Además de conservar la idea de ciudad-Estado, en donde el ciudadano tenía características limitadas (hombres con propiedades sujetas a impuestos, nacidos o residentes habituales en la ciudad) y una participación directa. (Dahl, 2008)

Uno de los ejes centrales del funcionamiento de la república, es la concepción del buen ciudadano para el sistema político, procurando el bien de todos. Sin embargo, los republicanos tenían en cuenta diferentes factores que podrían vulnerar los principios de la democracia, como la posibilidad de corrupción en los ciudadanos y dirigentes, lo cual podría impedir la instauración de la República. También reconocían la existencia de diferencias entre el pueblo que dificultaban la tarea de luchar por intereses comunes, además del carácter monárquico de un solo líder, que

podría realzar su posición, prestigio y poder. Para sobreponer todas estas adversidades, los republicanos defendieron la idea de crear una constitución que refleje y equilibre los intereses del pueblo, como representación de un contrato social entre los ciudadanos para el beneficio de todos. Proporcionando un gobierno mixto, con elementos democráticos, aristocráticos y monárquicos (Dahl, 2008).

Los cambios en el tiempo en relación al tamaño de los Estados, las dinámicas del mercado y la ampliación de la ciudadanía, cambiaron la tarea y las características democráticas, haciendo más compleja la estructura de participación; a esto autores como Tocqueville y Durkheim lo llaman el nacimiento de la sociedad pluralista. Con el nacimiento de una nueva sociedad con nuevas dinámicas, los sistemas políticos se van transformando, entre ellos la democracia (Vega, 1969)

La concepción de la antigüedad bajo el modelo democrático ideal, de una sola sociedad homogénea que busca los mismos intereses se fractura en la modernidad, gracias a la gran cantidad de grupos con intereses contrapuestos. Por lo tanto, se cambia la concepción de ciudad-Estado por Estado-nación. La transformación del Estado nación se produce a través del tiempo, gracias a los diferentes procesos políticos que se empiezan a gestar en la historia. Se pasa de concebir el Estado, como una población pequeña, con parentescos, a sociedades más complejas con un mayor número de habitantes y el surgimiento de organizaciones políticas, además de empezar a concebir el concepto de nacionalidad (Bobbio, 2001).

El cambio al Estado-nación y el uso moderno de la democracia precede las revueltas revolucionarias de la sociedad occidental, para desarrollar el gobierno representativo. Como en con muchas innovaciones políticas, el gobierno representativo surge a partir de la búsqueda de

soluciones prácticas al problema de la ruptura de la ortodoxia durante la democracia de las guerras civiles inglesas (Dahl, 1999).

A principios del siglo XIX se empieza a defender con más fuerza la idea de la democracia representativa, gracias al tamaño de los estados y las diferentes dificultades que se presentaban; provocando grandes cambios en la teoría y práctica democrática, como la extensión que podían tener los estados. El cambio instaure nuevas instituciones que descentralizan el poder de la asamblea soberana. Estas instituciones alejaron el contacto directo con el demos, en donde el poder del pueblo pasa a ser representado por algunos líderes e instituciones (Dahl, 2008).

Stuart Mill (20007) resalta que siempre existe un poder indispensable para el funcionamiento de los gobiernos, en el caso de la democracia es el poder del pueblo. Insiste en que el papel de los representantes en el gobierno es deliberar, superando el papel de la deliberación que tenía la ciudadanía en la Grecia clásica. Aquí las deliberaciones y la discusión de los asuntos públicos pasan a ser un papel de los representantes, por lo que se convierten en intermediarios del pueblo con el demos. Bobbio (2010) soporta la idea de que en la democracia representativa los representantes son llamados a velar por los intereses de la nación, sometidos a un mandato obligatorio. Lo que significa que las deliberaciones colectivas, no son tomadas por los colectivos de los ciudadanos, si no, por personas escogidas por ellos para esta finalidad. En el caso de las democracias republicanas este mandato obligatorio es la Constitución.

En los estados actuales la representación también se da en diversos espacios locales y las diferentes instituciones que surgen en la democracia representativa, “Un Estado representativo es un Estado en el que las principales deliberaciones políticas son realizadas por los representantes elegidos, el presidente de la república, el parlamento, juntos con los consejos regionales, etc ”.

(Bobbio, 2001. p 52) lo que significa que el poder de la deliberación de los asuntos comunes, concierne a todos aquellos elegidos para ser representantes.

Con el surgimiento de la democracia representativa empiezan a surgir algunas críticas y debates frente a la representación, las cuales se centran en dos aspectos: los poderes del representante y el contenido de la representación. Algunas concepciones enmarcan la democracia con diferentes características, Norberto Bobbio uno de los grandes pensadores de la democracia, indica que ésta es el conjunto de reglas primarias que definen quién y bajo qué procedimientos se toman decisiones colectivas. En cuanto a quienes, el régimen democrático se caracteriza por atribuir la toma de decisiones a un número muy elevado de miembros del grupo, con ciertas características (Bobbio, 2001). Por otro lado, Samuel Huntington ve la Democracia como una forma de gobierno donde se usa un procedimiento para llegar a las decisiones políticas, en el que los individuos de una sociedad ejercen el poder de decidir mediante el voto (Huntington, 1991).

Dahl, por su parte, define la democracia como un orden político en donde existen asociaciones en las cuales los miembros toman decisiones frente a diferentes temas, aquí se deben fijar programas de acción y decidir la solución que se va a determinar (Dahl, 2008). Los tres autores concuerdan en la idea de que la democracia fija las bases sobre la forma en que se toman decisiones frente a temas de interés político, a través de diferentes mecanismos y en donde siempre está presente el poder del pueblo o de la mayoría. En el caso de la democracia representativa, este poder de decisión es delegado a representantes de diferentes cuerpos colegiados.

Ahora bien, es importante destacar las características que componen a la democracia representativa; de acuerdo con los autores anteriormente citados, algunas características de la democracia representativa son:

- Elecciones libres, limpias y periódicas.
- Libertad de expresión.
- Voto secreto y universal.
- Igualdad en el valor de cada voto.
- Libertad de asociación.
- Oportunidades apropiadas para la participación de los ciudadanos.

Todas estas características generan las condiciones necesarias para que las democracias sean un sistema donde la verdadera participación se convierta en un acto colectivo. A pesar de que algunos mecanismos democráticos estén enmarcados en ejercicios individuales, las decisiones son tomadas por colectivos o grupos mayoritarios. En cuanto al poder del pueblo, hay primero un movimiento ascendente, del pueblo hacia el sistema democrático, y descendente desde el poder del gobierno sobre el pueblo. El pueblo es gobernante y gobernado, surge entonces la pregunta ¿cómo se le atribuye al pueblo el poder? la solución a esta pregunta fue encontrada en las democracias representativas (Sartori, 2009).

El pueblo es gobernante en la democracia cuando vota, las elecciones expresan en su conjunto la opinión y pensamiento de los ciudadanos frente a las cuestiones públicas. La opinión de los ciudadanos, al igual que las elecciones, deben ser libres, en este caso libremente formadas. La democracia se apoya en la opinión que nace en los ciudadanos y es expresada, lo ideal es que los ciudadanos forjen sus propias opiniones, una opinión difundida entre el público puede llegar a darse sobre cualquier asunto. Sin embargo, este tipo de pensamiento tiene como objeto la *res publica*, ósea el interés colectivo y el bien público. Es suficiente con que el pueblo tenga opiniones frente a los temas, a pesar de la falta de conocimiento sobre el mismo, Sartori fundamenta que “la democracia es gobierno de opinión, una acción de gobierno fundada en la

opinión” (Sartori, 2009. p 33), por lo que la opinión autónoma de la ciudadanía en una democracia es fundamental para su funcionamiento.

Otra característica de la democracia, en este caso defendida por Norberto Bobbio, es la necesidad de tener una ciudadanía educada. En la democracia la educación es fundamental para el desarrollo de los derechos del ciudadano, por lo que es necesario el conocimiento de las prácticas ciudadanas para conocer el poder que reside sobre el pueblo. Sin embargo, en muchas naciones existe una falta de garantías para la educación ciudadana, lo que no garantiza un buen funcionamiento del sistema democrático. Muchos ciudadanos en los últimos tiempos han producido y conservado sentimientos de desconfianza en las instituciones y organismos públicos.

Algunos de los cambios anteriormente nombrados, se dan bajo diferentes luchas por los derechos del pueblo y las reformas que empiezan a gestarse a través del tiempo, desde la edad moderna. Aquí la participación de algunos individuos se vuelve esencial para darle participación en el proceso político a algunas minorías, que ganan este derecho gracias a los procesos históricos. Las luchas de diferentes sectores de las sociedades democráticas empezaron gracias a la exclusión del sistema democrático. Según Rodríguez (2012) la existencia de movimientos sociales en las democracias contribuye al posicionamiento de temas en la agenda pública, haciendo visibles problemáticas y conflictos de los sistemas políticos.

La democracia en Colombia. El caso colombiano no es ajeno a la construcción de bases democráticas a través del proceso histórico. Robert Dahl en su libro ‘La democracia y sus críticos’ resalta que en Colombia la transición a la democracia estuvo antecedida por diferentes guerras civiles, y fue facilitada gracias a que los dirigentes de los partidos realizaron diferentes pactos.

En Colombia, los líderes de los dos partidos tradicionales, el Conservador y el Liberal, firmaron formalmente un pacto de ese tipo después de una década de guerra civil que costó entre cien mil y doscientas mil vidas. En el pacto de Sitges, de 1957, los dirigentes de los dos partidos acordaron crear un frente nacional a fin de dejar de lado su rivalidad destructiva (Dahl, 2008, pp. 308-309).

El pacto del Frente Nacional fue adoptado después de un plebiscito nacional en 1958. Con este pacto se instauró por doce años una división pareja de los partidos en las bancadas de cámara, asambleas departamentales, consejos municipales, cargos de consejo de ministros, en la corte suprema y en los organismos públicos. Para los escenarios de votación las medidas de fondo exigían dos tercios de los votos y el cargo presidencial se turnaría cada cuatro años entre los partidos. Este sistema consociativo en Colombia duró hasta los años 70’s, y fue eliminado paulatinamente por un sistema de competencia y rivalidad partidista, todo esto cobijado por la normatividad de la constitución de 1885 (Dahl, 2008).

Otro de los cambios más importantes para el estado colombiano fue la creación de la Constitución Política de 1991. Nace a partir de las negociaciones y consensos del proceso de paz con las guerrillas del M-19, Quintín Lame y EPL. En el artículo 1° se define a Colombia como “Estado social de derecho, organizado en forma de república unitaria, descentralizada, con autonomía y sus entidades territoriales, democrática, participativas y pluralista.” (Constitución

política de Colombia, 1991, art. 1); sin embargo, el fundamento del Estado colombiano es la participación, por lo que en este caso el Estado no se limita a amparar los derechos, la vida y la honra de los ciudadanos, también está obligado a propiciar y fomentar la participación de la ciudadanía en las decisiones que afecten su futuro (Velásquez, 2004). El régimen del país también es considerado como una democracia representativa en el artículo 3° donde se define que “La soberanía reside exclusivamente en el pueblo, del cual emana el poder público. El pueblo la ejerce en forma directa o por medio de sus representantes, en los términos que la Constitución establece” (Constitución política de Colombia, 1991. Art. 3°).

A través de esta constitución se modernizó la vida política institucional del país, pues generó algunas modificaciones importantes en el reconocimiento de varios derechos individuales y sociales; económicos, culturales y ambientales. Colombia en esta carta magna también es contemplada como una República descentralizada y reconoce su carácter de diversidad étnica y cultural. Se crean además nuevos órganos para la administración de la justicia como la Fiscalía General de la Nación y la Defensoría del Pueblo; para división de poderes, la constitución del 91 mantuvo el mecanismo anterior, e intentó ahondar en la separación de las ramas del poder público, buscando un mayor equilibrio entre los órganos administrativos del estado. En cuanto a la participación, se establecieron nuevas formas como: referéndum, consulta popular, revocatoria de mandato, etc., (Contreras, 2007).

Las herramientas anteriormente nombradas son espacios que promueven la participación ciudadana, pues los colombianos pueden entablar una relación directa con las autoridades públicas, mostrar sus propias propuestas, presionar para que sean adoptadas, opinar sobre asuntos públicos, exigir el cumplimiento de normas, vigilar a los servidores y dirigentes

públicos, tomar decisiones, etc., pues el propósito de estas herramientas es participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (Banco de la República, 2015).

Es importante entonces definir quién forma parte de la ciudadanía colombiana y puede utilizar esas herramientas de participación; según la Constitución Política de Colombia “La calidad de ciudadano en ejercicio es condición previa e indispensable para ejercer el derecho de sufragio, para ser elegido y para desempeñar cargos públicos que lleven anexa autoridad o jurisdicción” (Constitución Política de Colombia, 1991. art. 99). El ciudadano es contemplado como alguien con nacionalidad colombiana, mayor de 18 años; estas pocas condiciones son dadas gracias a la ampliación del voto por diferentes procesos históricos.

Acciones Colectivas y Movimientos Sociales

Los primeros autores en hablar acerca de los movimientos sociales y las acciones colectivas, fueron Marx y Engels, quienes propusieron estos elementos como manifestaciones de los antagonismos entre las clases sociales. En cambio, para referirse a las acciones colectivas, se habla sobre las acciones que integran y como se manifiestan los movimientos sociales. Las acciones colectivas dan lugar a movimientos sociales cuando, los actores sociales realizan acciones en torno a propósitos comunes en secuencias mantenidas de interacción con sus oponentes. Según Tarrow (1997) los movimientos sociales son “desafíos colectivos planteados por personas, que comparten objetivos comunes y solidaridad en una interacción mantenida con las élites, los oponentes y las autoridades” (Tarrow, 1997, p. 21).

Luego de la concepción que hacen Marx y Engels, el estudio de las acciones colectivas se enmarca en cuatro grandes perspectivas que buscan explicar el fenómeno: el interaccionismo, el funcionalismo, el individualismo metodológico y el accionalismo (Jiménez, 2006); estas enmarcan la forma en la que se estudiarán cada una de las acciones colectivas, las cuales, según Manuel Garretón (1996), se pueden clasificar en tres tipos: los movimientos sociales, las demandas y las movilizaciones.

La perspectiva del interaccionismo, nace en la Escuela de Chicago, esta establece las acciones colectivas como propias de la vida cotidiana, o como formas de reacción a las acciones dadas en la cotidianidad y parte de la vida social; a su vez como parte fundamental y de cambio en cada sociedad. Esta escuela bajo la perspectiva del interaccionismo, centró su estudio, no tanto en los movimientos sociales o movilizaciones en contra del sistema, sino en aquellos comportamientos institucionalizados. Diferente a lo que dedujo Marx sobre las acciones colectivas, pues no hace referencia a la organización de clases, ni la identificación con estas. El interaccionismo concibe las acciones colectivas como: “sólo una reacción a los mecanismos funcionales de un sistema.” (Jiménez, 2006, p. 4)

El funcionalismo en cabeza de Talcott Parsons (1968), es la segunda perspectiva desde la cual se estudian las acciones colectivas. Parsons explica que “el surgimiento del movimiento social se da en función de tensiones originadas en el desarrollo desigual de los subsistemas de acción que constituyen un sistema social.” (Jiménez, 2006, p. 4), lo anterior quiere decir que las acciones colectivas nacen del descontento y la poca funcionalidad que se da en la interacción e integración de los procesos y las esferas de la estructura y sistema social.

En principio solo se identifican dos posiciones frente a los movimientos sociales, una en la que Marx identifica los movimientos sociales con una base obrera, que exige ciertas demandas frente a bienestar materiales; transformando las relaciones sociales entre el poder constituido y las bases. Por otra parte, se encasillan a los movimientos sociales como una patología social o como una “forma consagrada de articular las relaciones políticas entre la sociedad y el Estado” (De la Garza, 2011, p. 109). El enfoque marxista y el funcionalista son superados en los 70’s pues no eran suficientes, los nuevos enfoques consideran la movilización de recursos, teniendo en cuenta los aspectos culturales y simbólicos.

Algo de lo que parten la mayoría de los autores clásicos del siglo XX es defender a los movimientos sociales como una acción colectiva en sí (Touraine, 2006), la cual permanece en el tiempo y busca el cambio o la estabilidad de la sociedad o de una de sus áreas, teniendo permanencia en el tiempo y una forma organizativa que le permita la movilización de recursos y/o el objetivo político o social que buscan (Garretón, 1996).

Ahora bien, dentro de las teorías desarrolladas sobre los movimientos sociales en los 70’s, se encuentran la teoría del proceso político u oportunidad política de Charles Tilly (1969) y Sidney Tarrow (1998), y la teoría de la movilización de recursos de John Mac Carthy y Mayer Zald (1973). Estas teorías lideraron las investigaciones sobre el surgimiento de los movimientos sociales, sus características y formas de actuar en la segunda mitad del siglo XX.

La teoría de la movilización de recursos explica que los movimientos sociales son “una prolongación de actuaciones institucionales, que pretende cambiar elementos de la estructura social, que aspiran a organizar grupos que actúen en contra de las élites institucionales.” (Jenkins, 1994, p. 8). A su vez esta teoría plantea que el descontento social no es una causa fundamental para el surgimiento o la permanencia de un movimiento social en el tiempo, sino la

accesibilidad a los recursos (Mac Carthy, 1977), y que las acciones se derivan de los recursos a los cuales pueda acceder cada movimiento, es decir que se ve supeditado a la obtención o no de ciertos elementos para no solo el cumplimiento de sus objetivos, sino también para la forma organizacional que tiene y las formas de movilización en las cuales se basa su accionar.

Por otro lado, la teoría del proceso u oportunidad política, plantea que no solo los recursos hacen parte fundamental de la permanencia y movilización de un grupo social, así como el alcance de sus objetivos, sino también de dos elementos vitales: la oportunidad política y el contexto político en el que se encuentra su coyuntura. Estos teóricos explican que la efectividad en las acciones está en aprovechar la oportunidad de demanda o de exigencia a las estructuras institucionales. Esta teoría también difiere de la anterior en cuanto a la motivación del surgimiento de los movimientos sociales, puesto que establece que el descontento social sí es un elemento fuerte en la conformación de grupos sociales.

Los movimientos surgen a partir de cambios a largo plazo de los recursos del grupo, en su organización, y las oportunidades de desarrollar formas de acción colectivas. (...) los agravios son necesarios de cara a la formación de un movimiento, estos se explican bien, y a través de cambios en las relaciones de poder, a través de conflictos de interés estructurales. (Jenkins, 1994. p10)

Así como ambas teorías tienen puntos diferentes al momento de apreciar el fenómeno de los movimientos sociales, ambas concuerdan en puntos importantes (Jenkins, 1994), tales como:

- Las actuaciones de cada movimiento son respuestas racionales resultado del cálculo costo beneficio de cada acción.

- Los objetivos básicos se dan por conflictos de intereses, los cuales se constituyen en relaciones de poder institucionalizadas.
- El descontento que generan los conflictos está presente en cada esfera de la sociedad, pero la formación y el movimiento de los grupos sociales depende de cambios en los recursos, en la organización interna del grupo y en oportunidades para la acción colectiva.
- El éxito de los movimientos sociales depende del lugar y momento en el que estos decidan actuar, es decir del contexto oportuno.

Nuevos movimientos sociales. El avance de las sociedades empieza a complejizar las necesidades de los individuos en la sociedad, al reconocer nuevas formas de opresión que sobrepasan las relaciones de producción, nuevas formas que no están directamente relacionadas con el bienestar material; por lo tanto, los movimientos sociales empiezan a adquirir nuevos valores, relacionados con la autonomía del individuo frente al Estado y la construcción de identidades colectivas. Se incorporan entonces nuevas dinámicas que amplían el espectro de los movimientos sociales y su análisis comienza a ser más complejo. Es importante destacar que con estos cambios a partir de los años 70's los ciudadanos comienzan a tener una vida política más activa, generando nuevas configuraciones en la participación y las acciones colectivas (De la Garza, 2011).

Cada movimiento contemporáneo tiene su propio contexto, cargado de diferentes elementos que lo hacen diferenciable de los otros, pues para los autores que soportan estas ideas, el componente identitario juega un papel fundamental, ya que la clasificación exclusiva de la

clase obrera como base social de los movimientos es reemplazada por colectivos feministas, culturales, étnicos e ideológicos.

“En este sentido, el enfoque constructivista viene a poner la cereza en el pastel del análisis de los MS al definir que la acción colectiva obedece principalmente a las transformaciones internas que experimenta el individuo frente a determinadas condiciones, profundizando entonces en el análisis cultural desde la perspectiva simbólica ” (De la garza, 2011, p. 110)

Lo que quiere decir que se incorporan elementos simbólicos a las acciones y movimientos, con un sentido de identidad que sobrepasan los límites de los intereses económicos, generando nuevas colectividades e incorporando las necesidades culturales dentro de las luchas sociales.

De la Garza (2011) explica que, viendo estas transformaciones y características, los nuevos enfoques que estudian el movimiento social, se han centrado en investigar el ¿cómo? y el ¿por qué? de los nuevos movimientos. El ¿cómo? refiriéndose hacia la organización, el manejo de los recursos y la lógica interna; el ¿por qué? se centra en entender las determinaciones históricas que les imprimen una identidad a los movimientos sociales. Para que se generen los movimientos deben existir oportunidades políticas, que pueden ser vistas como espacios de desigualdad establecidos por el Estado y aprovechados por los movimientos sociales, con reacciones del Estado. Teniendo en cuenta que utilizan los recursos culturales disponibles de la sociedad en la que se enmarcan, para generar su repertorios y expresiones, en función de su posición en la estructura social.

Los nuevos movimientos sociales no están constituidos de manera tradicional, son más puntuales en cuanto a sus repertorios y formas de organización. Se concentran bajo acciones específicas que tienen objetivos comunes e individuales, tomados en la colectividad para oportunidades y momentos específicos; con relaciones más horizontales. Los nuevos movimientos en términos de organización no siguen los parámetros tradicionales, sin embargo, tienen un gran componente de identidad. Los conflictos que atienden los nuevos movimientos sociales se trasladaron al campo cultural. (Jaramillo, 2013).

Para hacer un análisis de los movimientos sociales Tarrow (1997) propone una serie de indicadores como: acceso político pleno, alineaciones inestables, aliados influyentes y élites divididas. Otros indicadores de evaluación son los ciclos de protesta y los repertorios de acción; teniendo como referencia que los ciclos se refieren a cómo se generó el movimiento (si fue provocado y creció paulatinamente, si nace desde una idea interna o es producto de una oportunidad). Los repertorios de acción son las tácticas que usan, generalmente son tomadas de movimientos pasados, teniendo una tradición histórica y pocas veces se incorporan nuevas tácticas. Con el surgimiento de las nuevas tecnologías estos repertorios van tomando nuevas ideas, que involucran conocimiento en los sistemas informáticos y el uso de diferentes plataformas.

Existe una relación fundamental para los movimientos sociales, que se da con los medios de comunicación, pues la utilización de los medios empieza a permitir compartir sus valores e ideologías. Ya que los medios son necesarios para la difusión de información de los movimientos, las estrategias y métodos de difundir la información son cruciales para la supervivencia de los movimientos sociales, según De la Garza (2011), además de permitirles encontrar mayores alianzas. Pese a que juegan un papel fundamental para la difusión de

información los medios de comunicación también han sido los encargados de estigmatizar los movimientos sociales y las acciones colectivas, con noticias producidas a partir de imágenes y visiones malintencionadas, por lo que juegan un papel de doble vía.

Los nuevos esquemas de estudio acerca de los movimientos permiten tener un panorama más amplio de sus nuevas configuraciones. Se resalta que lo más importante en los nuevos movimientos sociales, es la incorporación de los valores culturales y los cambios en las necesidades de los individuos gracias al desarrollo de las sociedades; los movimientos sociales empiezan a tener cambios estructurales y simbólicos, rompiendo con las creencias clásicas frente a ellos.

A pesar de que los movimientos sociales no son intrínsecos a la democracia, y no comparten algunos valores, son muy importantes para el desarrollo democrático, y la consolidación de derechos para los ciudadanos. A través de los movimientos sociales se pueden incorporar temas en las agendas públicas y se pueden representar sectores vulnerables o excluidos de la población. Otras consideraciones como las que expone Rodríguez (2012) son los espacios que permean los MM. SS y que ayudan a la educación cívica y democrática; también permiten fortalecer el poder y la participación local, apoyando las reformas de los sistemas políticos y las instituciones del Estado; además de ampliar los espacios, visibilizando demandas y sujetos, ampliando el desarrollo de los derechos ciudadanos. Por lo tanto, la presencia de movimientos sociales en los sistemas democráticos permite una mayor diversidad y ampliación de la representación (Rodríguez, 2012).

Movimientos sociales en América Latina. Particularmente en América Latina los movimientos sociales se incrementan con la conformación de los regímenes autoritarios, orientándose a recuperar las garantías suprimidas por los gobiernos militares. En la actualidad los movimientos sociales, tienen una coyuntura en donde el Estado es el interlocutor. (De la Garza, 2011).

Las democracias en América Latina están lejos de ser satisfactorias, por lo que los movimientos sociales están más presentes en su historia, respondiendo a las pocas garantías en los Estados de bienestar, jugando un papel fundamental en las luchas políticas por planes democráticos alternativos. En este continente han logrado transformar sus agendas en políticas públicas, también transformaron la participación, la ciudadanía y redefinieron términos de desarrollo, los cuales son ejes fundamentales de las democracias contemporáneas (Escobar, otros, 2001).

Muchos autores resaltan que los movimientos en América Latina tienen connotaciones específicas, gracias a los rasgos de la formación de los estados latinoamericanos. Acompañados de la redefinición de necesidades como derechos, que son reflejados en las exigencias de los movimientos, adelantando una concepción de democracia que trasciende los límites de las instituciones. Otra de las transformaciones de los movimientos sociales, especialmente en Latinoamérica es la reconfiguración de sus redes, en donde los espacios comunes que se comparten con las personas ayudan a reforzar los lazos ya existentes, gracias a una identificación con los valores de los movimientos, utilizados en las movilizaciones, y los lazos personales de organización y carácter político. (Dagnino, 2011).

En palabras de A. Borón (2007):

La deslegitimación de la política y los partidos abrió un espacio para que “la calle” –esa metáfora tan amenazante para las democracias liberales– adquiriera un renovado y acrecentado protagonismo en la mayoría de los países. Esta presencia de las masas en la calle, que había sido reconocida por Maquiavelo como una vigorosa muestra de salud republicana, refleja la incapacidad de los fundamentos legales e institucionales de las “democracias” latinoamericanas para resolver las crisis sociopolíticas dentro de los procedimientos establecidos constitucionalmente (p. 21)

Acerca de la creciente importancia del papel de los movimientos sociales en América Latina, con respecto a los procesos democráticos, países como Ecuador, Bolivia, Perú y Chile, han tenido procesos en los cuales las masas y las revueltas populares derrocaron gobiernos reaccionarios, contribuyendo a la salida de los mandatarios del poder y en algunos casos instaurando líderes más afines con sus objetivos. Es el caso de Evo Morales en Bolivia, Borón, (2007) se concentra en hacer una crítica a los sistemas democráticos, enfocándose en cómo el sistema capitalista se ha encargado de provocar rupturas y deficiencias en los estados democráticos de Latinoamérica, con una serie de desigualdades profundas.

Los movimientos más significativos en el continente han sido los movimientos campesinos, estudiantiles, indígena, y los movimientos de la clase obrera, que también han sido influenciados por los líderes populistas y el triunfo de la izquierda en diferentes regiones del continente y del mundo. Incluso algunos movimientos se convierten en partidos políticos, entrando a la arena del juego democrático, y transformando las posturas críticas en políticas de estado (Bruckmann & Dos Santos, 2007).

Una nueva anotación de Arturo Escobar es que con el tiempo los esfuerzos de los movimientos sociales se han internacionalizado, como los movimientos feministas, que tienen unos valores difundidos a través de casi todo el continente, buscando objetivos similares, en países con condiciones desfavorables frente a las desigualdades de género. Se podría decir que en los países latinoamericanos se comparte un contexto similar, en cuanto a la necesidad de garantizar ciertos derechos, en este caso los movimientos pasan los límites políticos.

Las características democráticas como la libertad de asociación y la participación permiten que se desarrollen de manera más amplia los movimientos sociales, además de que puedan tener mayor facilidad de expansión (todo esto logrado también gracias a movimientos y acciones anteriores). Sin embargo, los déficits en las democracias, especialmente en las latinoamericanas, aceleran la formación de movimientos sociales y acciones colectivas encaminados a buscar el bienestar de los individuos bajo sus preceptos culturales, a través de la exigencia de derechos que deberían ser reconocidos por los Estados. En algunos casos los movimientos sociales también han evidenciado el descontento de las comunidades y los individuos con los gobiernos, y la manera en la que ejercen el poder político.

Los movimientos sociales en Colombia. En Colombia los movimientos sociales han tenido roles importantes en la formación del Estado, a través del tiempo han existido diferentes acciones y manifestaciones que han resaltado la falta de garantías y posteriormente de cumplimiento de los derechos de bienestar de los ciudadanos.

Rodríguez (2012) resalta que el movimiento social en Colombia ha sido débil, en comparación con otros países latinoamericanos, en donde los ciclos de protestas gestaban cambios políticos importantes. Esta debilidad es atribuida al conflicto armado y a la forma en

cómo se entiende la democracia en el país, en especial a la concepción de que los movimientos sociales no hacen parte de la participación democrática, sino que son considerados como promotores del desorden social y la inestabilidad. Por el contrario, otros sectores ven a los movimientos sociales como procesos democratizadores, pues usualmente soportan la idea de que Colombia carece de una democracia efectiva.

Según Archila (2006) en Colombia entre 1975 y 2005 existieron 423 protestas, en donde los picos más representativos fueron cuando se atravesaron contextos de reformas políticas o diálogos con la insurgencia. Durante el gobierno de Álvaro Uribe Vélez la protesta social disminuyó notoriamente. En esta época las demandas de los movimientos sociales en Colombia giraban en torno a asuntos materiales como los salarios, empleo, tierras, servicios públicos y sociales; a partir de los años 90s también se empiezan a exigir políticas, como el cumplimiento de leyes, respeto a los derechos humanos, cumplimiento de las responsabilidades de las autoridades, etc., a pesar de que las demandas materiales no han sido resueltas, las protestas han dado prioridad a aquellas demandas que tienen relación con el conflicto armado durante un buen periodo. Las movilizaciones en su mayoría también son motivadas por una percepción inequitativa de la distribución de la riqueza.

Durante la convergencia y las olas de violencia en diferentes regiones del país, gracias al paramilitarismo y las FARC, las movilizaciones y la protesta social disminuyó de manera radical. A pesar de la existencia de esas violencias y grupos, las personas seguían intentando jugar un papel activo en la protesta, exigiendo equidad económica con un respeto por la diferencia cultural.

Colombia, a pesar de considerarse una democracia, está en continuo proceso de democratización. Los movimientos sociales entran en este proceso para lograr garantizar

elementos de los cuales aún carece la democracia colombiana. Como una de sus formas más visibles de exigir demandas está la protesta. En Colombia las protestas de los movimientos sociales han estado presentes en la historia, y entre las más significativas del siglo XX está el Paro Cívico Nacional del 14 de septiembre de 1977, acompañado del Movimiento del 19 de abril (M19). Este paro provocó que el entonces gobierno nacional tomara medidas represivas para contener este “desborde popular e insurgente” (Archila, 2010).

Entre los años 1975 y 2007 hubo un promedio anual de 420 luchas sociales, superando la media del periodo 1958-1974 (173 luchas sociales), durante siete años del gobierno de Álvaro Uribe Vélez el promedio es cercano a 500, lo que según Archila (2010) indica que existe más inconformidad con el gobierno de la época, expresada en las calles. Durante el gobierno de Uribe Vélez la identidad que sobresale entre los actores es el de pobladores urbanos¹, con un 37% de participación durante las protestas de esta época. Por otro lado, el porcentaje de participación de los campesinos baja en este periodo. Los grupos étnicos luego de los años 90s empiezan a tener mayor participación en las luchas sociales, esto es marcado por la ampliación de su participación política gracias a la Constitución Política de 1991 (Archila, 2010).

Así como se diversifican las exigencias en las protestas sociales, se empiezan a tener nuevas formas de participación en los años noventa, en donde se empiezan a debatir asuntos en la esfera pública. Entre 1999 y 2004 se discute el Plan de Desarrollo del gobierno de Andrés Pastrana y posteriormente las propuestas de referendo y reelección del actual mandatario Álvaro Uribe Vélez (Archila, 2006).

A través de los años, la izquierda en Colombia ha empezado a tener más participación en el ámbito político, empezando a ganar más escaños en los cuerpos representativos locales y

¹ Multiclasistas, de diferentes sectores sociales

nacionales. Esto puede ser visto como la necesidad de contar con una representación directa en la escena política de muchas de las exigencias que se promueven en la protesta social; sin embargo, hay que tener en cuenta que la movilización social en el país no es un factor exclusivo de la izquierda política (Archila, 2006).

Las motivaciones de las luchas sociales en el periodo de 1975-2007 se concentran en razones políticas y cumplimiento de derechos. Las demandas sobre la violencia aparecen después de los años 90s, principalmente por parte de los grupos de víctimas, dentro de los cuales hay comunidades étnicas y campesinas. En el 2008 se vivieron diferentes movilizaciones contra los actores armados ilegales como las FARC, paramilitares y agentes oficiales vinculados en crímenes de Estado, en todas las movilizaciones sin importar el actor hacia el cual iba dirigida, se mostraba que el principal interés era rechazar la violencia en todas sus manifestaciones, buscando en su mayoría una salida negociada al conflicto armado. Las motivaciones políticas durante este mismo periodo se enfocaron en las relaciones con los Estados Unidos, el retorno al Plan Colombia, el TLC, la Seguridad Democrática, la propuesta de un referendo para modificar la Constitución y políticas agrarias (Archila, 2010).

Archila reitera en una entrevista hecha en 2018, que en los años ochenta y noventa los movimientos sociales hacían más evidente la exigencia de derechos ante el Estado. Con la Constitución de 1991, se empezaron a exigir demandas respaldadas en los nuevos derechos de los colombianos. Lo más importante es que los movimientos sociales en el país han tenido un gran desarrollo, en cuanto a su ampliación y demandas, en donde se fueron destacando nuevos grupos e intereses, como ambientales, culturales, étnicos, de género, etc. Con la creación de la Constitución de 1991 empiezan a existir nuevos derechos exigibles al Estado, lo que provoca también estos desarrollos de los nuevos sectores y demandas en la lucha social, además de crear

nuevas formas de relacionamiento entre los movimientos sociales y el Estado, con nuevos mecanismos de participación política.

Paros Nacionales en Colombia

Paros Nacionales en los último 10 años

Durante los últimos 10 años son muchas las protestas y acciones colectivas que se pueden recontar, así como los diferentes sectores ciudadanos que han salido a hacer uso de su derecho a la protesta. En este capítulo se desea abordar una contextualización desde las movilizaciones que han tenido una connotación nacional y con una tendencia de uso de la virtualidad.

Los movimientos agrarios y estudiantiles son los más destacados en la escena política colombiana. Desde el 2002 han incrementado el número de acciones de protesta, por ejemplo, en 1998 eran 500 y en 2010 pasan a ser 800, con el mayor número de participaciones por acciones de los movimientos estudiantiles, indígenas y agrarios. Entre los años 2010 y 2013 son característicos en términos de movilización social y popular en Colombia, movilizaciones como: movilización de la Mesa Amplia Nacional Estudiantil, MANE (2011), el Paro Nacional Agrario y Popular (2011), y Paro Agrario (2013) (Bautista, 2017).

En el Paro Agrario existieron apoyos que gestaron el surgimiento de dinámicas de movilización más allá de las convocadas como los “cacerolazos”, los cuales fueron un rasgo distintivo de la protesta. Se destaca que a través de los años, el concepto de movimientos sociales en la cultura política del país se ha transformado, pues la mirada negativa hacía los movimientos ha estado disminuyendo entre la población gracias al repertorio modular² que define Sidney Tarrow (Bautista, 2017).

² “...formas flexibles, adaptables e indirectas de la protesta que se convierten en rutinas generalizadas y accesibles para el conjunto de sectores que se proponen movilizarse” p. 7

Paro Nacional Estudiantil (2011). El paro del 2011 inicia con la idea de hacerle frente a la reforma a la ley de educación (ley 30 de 1991) que trataba de alejar las universidades del Estado, haciendo que se incentivara el acuerdo tripartito, que establecía que los recursos debían venir de tres sectores: recursos propios, recursos de las entidades privadas y de las instituciones municipales, la cual acercaba más y más la privatización de las universidades. En consecuencia, los estudiantes a nivel nacional reaccionan con movilizaciones, marchas pacíficas y tomas culturales a las avenidas principales de cada ciudad donde hubiera una sede, o seccional de las universidades públicas.

Paulatinamente, se fueron uniendo diferentes entidades, mientras que los mismos estudiantes iban de institución en institución haciendo visible todo el proceso que se aproximaba. Luego se formalizó una mesa a nivel nacional a donde llegaban las diferentes opiniones e ideas de todas las regiones de Colombia para construir una idea de transformación de la educación, más allá de la que planteaba el gobierno con la reforma a la ley 30.

Durante este paro se empezó hacer uso de redes sociales en la plataforma Facebook, bajo dos hashtags que se usaron de bandera para promover las movilizaciones:

#NoALaReformaLey30 y #YoSueño, durante la historia de las protestas nacionales fue el primer movimiento en usar páginas virtuales para hacer convocatoria a las movilizaciones.

Cumbre Agraria, Campesina, Étnica y Popular (2013). La cumbre agraria y popular es una plataforma que nace durante el paro agrario étnico, campesino y popular, como una forma de mediar la situación de los conflictos que se estaban generando.

El paro nace por la falta de garantías para el campesino, para su agricultura, la forma de vivir, los diferentes asesinatos y donde se encontraban en medio del conflicto social y armado,

donde no había garantías para seguir su función. Después de esto las organizaciones populares, entre estos, obreros, madres comunitarias, las universidades, las instituciones educativas, los profesores (Sutev y Fecode), los trabajadores de la caña de azúcar, obreros (aquellos que estaban en proceso de protesta de Chiclets Adams), se unen al paro tomando un tinte popular, defendido por los sectores vulnerables y camioneros. Después de un recrudecimiento del conflicto y la imposición del poder del Estado, se genera un diálogo, del cual surge la Cumbre Agraria y Popular como puente entre todas las demandas que hacían los sectores involucrados.

La cumbre agraria étnica y popular logra menguar las protestas y disminuir el conflicto y se genera el compromiso con el Estado de otorgar las garantías para el pliego de peticiones.

El avance en cuanto a difusión de información por medios alternativos y virtuales fue grande, puesto que fue la primera plataforma virtual para difusión de información, bajo el sitio web cumbreagraria.org. Más adelante, esta modalidad sería copiada por otros movimientos. Cabe resaltar en este punto, la difusión por redes sociales del discurso del entonces presidente Juan Manuel Santos, cuando dijo la frase “Ese tal paro no existe”. Hasta ese momento, el paro y la cumbre no había tenido tanta difusión como la que atrajo tras ese discurso, todo esto como resultado de un fenómeno viral con origen en una práctica digital llamada “memes” o caricaturas como forma de burla hacia una situación o persona en un contexto determinado.

Paro nacional de maestro de Fecode y Sutev (2015). El paro nacional de maestros en el año 2015, es categorizado como uno de los más grandes movimientos entre las corporaciones y sindicatos de maestros. Durante este paro se pudo presenciar grandes marchas en las ciudades capitales, y en la extensión de los departamentos que conforman el territorio nacional. Fecode, Sutev y demás organizaciones de maestros a nivel nacional, se unen buscando la solución para dar garantías a su profesión como maestros, puesto que muchos derechos estaban siendo vulnerados en varias partes del país, especialmente para aquellos maestros ubicados en las zonas rurales, adicionalmente pedían tener una evaluación docente apropiada y no determinada por las directivas de los colegios que maltratan a los trabajadores de la educación.

Como se ha observado con anterioridad, ya existía un avance en cuanto a uso de herramientas digitales en el proceso de convocatoria e información dentro de las movilizaciones sociales, y este paro no fue la excepción, pues los sindicatos organizadores en su página web, empezaron a realizar la publicación de diferentes boletines, plasmando allí la información sobre las marchas, cómo transcurrió el paro en las ciudades capitales y en algunos departamentos. Adicional a esto, los boletines fueron difundidos también por redes sociales como Facebook y la plataforma de mensajería WhatsApp.

Paro nacional estudiantil (2018). El paro estudiantil del 2018 inicia por la exhortación de directivos y profesores a los estudiantes, dado a que la reforma económica que se venía en aquel tiempo ponía los sueldos y los impuestos de profesores en vilo, como también, se comprometía la existencia de Colciencias por su disminución en el presupuesto. A lo que se suma la precariedad de las instituciones públicas y la poca importancia que el gobierno recién elegido de Iván Duque le estaba dando a la educación pública. Múltiples datos se sumaron a la indignación, entre ellos la existencia del Plan Pilos que venía del anterior gobierno, dejando a las universidades públicas con una gran desventaja frente a las universidades privadas; los y las estudiantes inician grandes jornadas de movilización a nivel nacional, donde se sumaron muchos sectores de la sociedad, con el fin de sentar una mesa que construyera una política de educación accesible a todos. Tales movilizaciones derivaron en uno de los paros más fuertes y largos de la historia en Colombia, las jornadas violentas generaron una apertura al diálogo y el gobierno central se comprometería a establecer los parámetros que reclamaban los sectores de la educación, tanto los sueldos y los impuestos a los docentes y directivos, como a los y las estudiantes.

En cuestión de recursos digitales y de plataformas como redes sociales, se empezó hacer uso de diversos hashtags como: #YoParoPorLaEducacion, #MenosArmasMasEducacion, #LaEducacionNoSeVendeSeDefiende, así mismo, se implementó el uso de cadenas de WhatsApp para convocar a las personas, también grupos de Facebook y páginas que se dedicaron a exponer los diferentes motivos de protesta de los estudiantes. Cabe decir que la mayor afluencia de información que tuvo este paro se dio por medio de redes sociales y no por los medios de comunicación tradicionales como la televisión y la radio.

Paro Nacional 21 de noviembre 2019

En los meses de octubre y noviembre de 2019 en Colombia, una parte de la ciudadanía venía expresando su inconformidad con algunas de las actividades, decisiones y políticas del gobierno de turno. Por lo que diferentes movimientos sociales y grupos empezaron a convocar un Paro Nacional para el 21 de noviembre del mismo año. En el contexto continental, diferentes países como Ecuador y Chile también atravesaban un periodo de protesta en contra de sus gobiernos.

Los convocantes de este paro fueron: Central Unitaria de Trabajadores (CUT), la Confederación de Trabajadores de Colombia (CTC), la Confederación General del Trabajo (CGT), Unión Nacional de Estudiantes de la Educación Superior (UNEES), la Federación Colombiana de Trabajadores de la Educación (FECODE) y otras organizaciones de sectores campesinos e indígenas. Todos fueron convocando en contra del “Paquetazo de Duque”, que reunían las diferentes políticas, tratados y decisiones gubernamentales que expresaban un tono neoliberal, a través de privatizaciones y desregulaciones. El Gobierno se caracteriza en este momento por una tendencia hacia la economía extractiva basada en el fracking, deforestación, megaproyectos hidroeléctricos, aspersión aérea de cultivos con glifosato y la concentración de la tierra (Aguilar, 2019). Además, venía en aumento el asesinato de líderes sociales y firmantes de la paz que ponen a la violencia de nuevo en el panorama colombiano. En este momento, el Gobierno de Iván Duque contaba también con una aprobación del 30% (Invamer, 2019)

El paro fue convocado para el jueves 21 de noviembre de 2019, con manifestaciones en diferentes ciudades y municipios del país; sin embargo, las acciones de protesta fueron extendidas hasta el 8 de diciembre. La convocatoria fue realizada por medios tradicionales y

también por plataformas digitales como Facebook, Twitter y WhatsApp. En el caso de Twitter, la movilización fue convocada en días anteriores a través del hastag #ParoNacional21Nov. Uno de los mayores atenuantes de las movilizaciones, fueron las respuestas del Gobierno frente al paro, pues desde este sector se empezaron a hacer diferentes especulaciones sobre su convocatoria y desarrollo; utilizaron una estrategia orientada a provocar miedo y estigmatización. Desde el momento en el que fue convocada la movilización, el Gobierno nacional trató desestimarla y evitar la convocatoria masiva de las personas.

Una de esas estrategias fue vincular a grupos insurgentes como el ELN en la convocatoria de este Paro, incluso miembros del partido político Centro Democrático (partido del gobierno) expresaron a través de Twitter que esta huelga nacional era “orquestada y promovida por el Foro de São Paulo”³ con el objetivo de desestabilizar las democracias en la región, ya que según los miembros del partido del poder, este Foro también estaba detrás de las protestas en Chile y Ecuador (Fernández, 2019).

Otro acontecimiento importante en la escena tecnológica en el día anterior a la movilización, fue el cierre temporal de la cuenta de Twitter del entonces Senador Álvaro Uribe Vélez, debido a un tuit publicado en su cuenta que violaba las reglas de la red social. Este tuit que fue hecho el 20 de noviembre de 2019, contenía información sobre el Paro del día siguiente y contaba con una imagen en donde había datos personales de organizadores de la movilización, lo cual viola la privacidad de estas personas, y según el comunicado oficial de la plataforma, la política sobre la información privada de Twitter establece “no publicar la información privada de otras personas sin su expresa autorización y permiso. También prohibimos amenazar con divulgar información privada o incentivar a otros a hacerlo”. Por lo cual, gracias a las denuncias

³ Foro de partidos de izquierda, convocado en los años 90s por Fidel Castro y Luiz Inacio Lula da Silva.

de otros usuarios, la cuenta fue bloqueada temporalmente, a pesar de que el ex Senador se pronunció denunciando un supuesto hackeo de su cuenta de Twitter, la plataforma emitió un comunicado oficial aclarando la situación (El Tiempo, 2019).

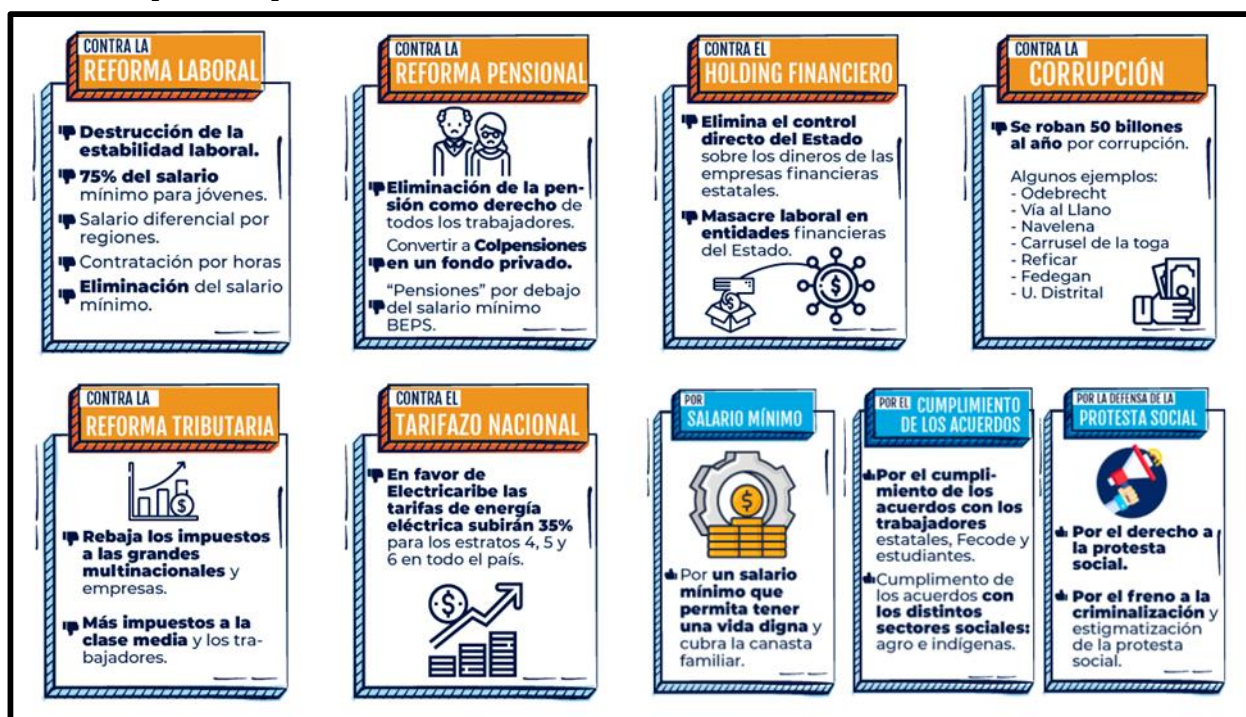
Las protestas en las diferentes ciudades se desarrollaron en la mañana del 21 de noviembre con una gran participación de la sociedad civil y diversas organizaciones sociales. Se contó con diferentes acciones como movilizaciones, plantones, manifestaciones culturales y artísticas, y en la noche diferentes ciudades realizaron cacerolazos. Sin embargo, también existieron algunas manifestaciones violentas especialmente en Bogotá. En algunas ciudades muchos locales y almacenes decidieron cerrar preventivamente, gracias a las acusaciones de violencia que preveían algunos actores políticos del Paro.

A pesar de los esfuerzos por desprestigiar las movilizaciones, miles de personas se manifestaron el 21 de noviembre en contra del “paquetazo Duque” en las diferentes ciudades del país. Según datos oficiales de la Policía Nacional, 207.000 personas se manifestaron en todo el país, sin embargo, El Espectador realizó su propio conteo a través de la herramienta Mapchekin y el método de Hebert Jacobs, su resultado fue de 446.549 personas solo en Bogotá, Medellín y Bucaramanga. Otros sectores también expresaron una incongruencia de los datos brindados por la Policía, ya que la movilización tuvo un éxito masivo (El Espectador, 2019).

El pliego de peticiones que dio forma al Paro Nacional del 21 de noviembre de 2019 se dividió en ocho puntos (Ver figura 1) que buscaban igualdad de condiciones para los obreros, así como la solución de muchos asuntos, como la corrupción y la reforma tributaria, que amenazaba con un incremento de impuestos para la clase media y baja del país.

Figure 1. Pliego de peticiones Paro Nacional 21N.

Fuente: <http://www.paronacional.com/>



En el momento en el que la mesa de negociación se abre al diálogo con el gobierno nacional, el pliego se amplió a 13 puntos, que a su vez se dividían en subpuntos. Los trece temas que se implementaron en la mesa de negociación fueron:

1. Garantías para el ejercicio del derecho a la protesta social.
2. Derechos sociales.
3. Derechos económicos.
4. Anticorrupción.
5. Paz.
6. Derechos Humanos.
7. Derechos de la madre tierra.

8. Derechos políticos y garantías.
9. Agraria, agropecuaria y pesquera.
10. Cumplimiento de acuerdo entre el gobierno, procesos y organizaciones.
11. Retiro de proyectos normativos.
12. Derogatoria de normas.
13. Construcción normativa

Acontecimientos después del 21N. Posterior a la gran marcha del 21 de noviembre sucedieron hechos de diferente índole en todo el país.

En Cali, durante la tarde de ese día se presentaron actos vandálicos y disturbios fuera de la Universidad del Valle. Debido a esto el alcalde del momento, Maurice Armitage, decide declarar el toque de queda en la ciudad. A pesar de lo anterior, en horas de la noche, de acuerdo con lo que reportó El Espectador, diferentes grupos de vándalos y delincuentes entraron en los conjuntos residenciales ubicados en la zona sur y parte del oriente de la ciudad. Resultado de lo anterior, se propagó el miedo dentro de la ciudad, ocasionando incluso que los ciudadanos se armaran y decidiesen tomar la seguridad de sus viviendas por cuenta propia. A pesar del toque de queda, se citó a una velatón frente al Concejo de la ciudad para continuar con las actividades que se tenían programadas para el paro.

Por otro lado, en Bogotá, tras haber tenido enfrentamientos con el ESMAD en diferentes puntos, se citó a un cacerolazo desde los hogares a las 8:30 pm. Este acto también tuvo acogida en otras ciudades capitales como Cali, Medellín y Bucaramanga. De acuerdo a lo publicado por Pulzo el 21 de noviembre, este acto llevó a que las calles se llenaran de nuevo, no solo esa noche, sino los días posteriores.

Para el 22 de noviembre, se convoca de nuevo a las calles, en esta ocasión en ciudades como Cali y Buenaventura se reportan saqueos y enfrentamientos con el ESMAD. En Bogotá enfrentamientos en la plaza de Bolívar y otros lugares de la ciudad; así mismo, como en Cali el día anterior, se reporta la presencia de grupos vandálicos o delincuenciales, tratando de entrar en los conjuntos cerrados. Esto provoca que el alcalde del momento, Enrique Peñalosa, declare el toque de queda y decida militarizar la ciudad. La noche de esta fecha, se reporta de nuevo un cacerolazo en Bogotá y otras partes del país.

El 23 de noviembre llega la noticia de una marcha pacífica en Bogotá, la cual fue interrumpida por un enfrentamiento con el ESMAD. En esta se reporta un joven herido en la cabeza, llamado Dilan Cruz, producto de un impacto de proyectil lanzado por un agente del ESMAD. El 25 de noviembre se da a conocer la muerte de Dilan Cruz, esto desata la salida de varias marchas, no solo en la capital del país, sino en otras ciudades.

El 29 de noviembre se recibe en Bogotá a la Guardia Indígena y se realiza una marcha con estudiantes y ciudadanía en general. Pasada esta fecha, siguen las marchas por parte de los estudiantes y defensores de los Derechos Humanos. El 8 de diciembre se realiza en Bogotá el concierto por el Paro, organizado por diferentes artistas como Doctor Krapula, Bomba Estéreo, Adriana Lucía, entre otros. Las marchas siguieron hasta el 10 de diciembre, en las ciudades capitales se realizaron actos culturales y artísticos.

En el mes de diciembre, después del concierto se realizan alrededor de 5 manifestaciones más por diversos motivos relacionados con el paro, los derechos humanos y la conmemoración de la muerte de Dilan Cruz.

El comité de paro decide convocar el 21 de cada mes a una marcha, para así promover el cumplimiento de los acuerdos pactados con el gobierno. El 21 de enero de 2020, se convoca un

paro Nacional y cacerolazo; el 21 de febrero, los estudiantes universitarios y docentes salen nuevamente a movilizarse de forma pacífica.

Análisis de Redes Sociales

La comunicación a través del tiempo ha sido transformada a la par con el lenguaje y se pueden identificar puntos de inflexión en la historia de la cultura humana; pues la comunicación ha pasado por jeroglíficos e imágenes, así como por la tradición oral hasta llegar al lenguaje escrito. Posteriormente, llega el surgimiento de la imprenta y con ésta en los siglos siguientes el periodismo toma un papel importante en la circulación de la información, ya que se llega a ella con más facilidad, a través de los libros y los periódicos, llega el invento del telégrafo y la radio, posterior a este el de la televisión, donde se empieza a priorizar la imagen por encima de la palabra.

Con la transformación en la forma de entregar la información, se da el nacimiento de la comunicación masiva, la cual se da por medio del periódico, la radio y la televisión. Autores como Wright (1986) conciben la comunicación de masas como una forma de comunicación dirigida a un auditorio relativamente grande, heterogéneo y anónimo, donde el comunicador no puede interactuar cara a cara, es decir que la comunicación se da de forma unilateral. Por otro lado, Thompson (1998), define la comunicación de masa como la producción y difusión institucionalizada y generalizada de símbolos a través de la transmisión de información. En consecuencia, con lo anterior la comunicación de masas tiene ciertas características como: la necesidad de una industria mediática para funcionar, la unilateralidad en el mensaje, la difusión indirecta del mensaje, audiencia amplia, heterogénea y anónima, y la extensión de la disponibilidad del contenido del mensaje en el espacio - tiempo.

Los avances tecnológicos a través del tiempo han permitido que se incorporen nuevos medios en la comunicación, con características nuevas que potencializan la comunicación entre las audiencias y los emisores; a pesar de que la televisión incorpora la imagen y la inmediatez, sigue teniendo condiciones de la comunicación unilateral; esta es una de las condiciones que había permanecido de manera permanente en las redes de comunicación, con la aparición de internet se empezaron a generar nuevos medios que modificaron la manera en la que se transmitía la información, empieza entonces a aparecer una comunicación de doble vía en donde los receptores pueden responder a los emisores e incluso generar información.

En el ámbito de la comunicación política la evolución de los medios de comunicación ha permitido un diálogo directo con los ciudadanos, lo cual cambia la versión tradicional de tener en el centro a los partidos políticos, como los transmisores de los mensajes a través de prensa, televisión y radio (continuando con el esquema de la comunicación tradicional y unidireccional), en la comunicación política tradicional el político era quien emitía los mensajes y la ciudadanía los recibía con una oportunidad mínima de participar. El acceso a la información del desarrollo de los nuevos medios permite poder participar en discusiones e incluso preguntar a cerca de trámites públicos o gestiones políticas, lo cual democratiza más la información pública; esto es maximizado con la llegada de las redes sociales, en donde los perfiles de usuarios pueden mencionar o enviar mensajes directamente a las páginas oficiales de los gobiernos y las dependencias del mismo.

En décadas anteriores el debate público se realizaba sólo en el parlamento y no se tenía acceso a la información que se discutía, pues se debían esperar las emisiones de radio o la impresión de la prensa local. Esto reafirma la idea de que el debate se daba entre las élites y no con la ciudadanía. Con el desarrollo de la televisión y luego la internet los ciudadanos empiezan

a seguir las agendas de los debates e incluso presentar exigencias, haciendo la política más visible y con un acceso mayor para los ciudadanos (Cotarelo, 2013). También es posible gracias a ese acceso a la información que la ciudadanía sea más comprometida políticamente, y se generen debates en diferentes espacios a cerca de los gobiernos. Hoy es más posible generar espacios en común y convocar grupos que apunten hacia acciones políticas concretas.

Un aporte fundamental que hacen las redes sociales para influir es la inmediatez y la interacción, pues la característica de los perfiles de usuarios de las plataformas de ser receptores y emisores de información provoca que tengan más facilidad para comunicarse y relacionarse, compartiendo opiniones y experiencias; así el diálogo entre ciudadanos también es democratizado (García, Del Hoyo, Fernández 2014). En las redes también existe un espacio para el debate ciudadano y la exposición de ideas particulares frente a temas específicos; la convergencia de diferentes ideologías no es coaccionada ni censurada por ningún agente de control estatal, pues a pesar de que existen políticas de seguridad en este tipo de plataformas, la libertad de expresión es uno de los principios de estos espacios y los gobiernos no controlan de manera directa la información o mensajes que se difunden. Frente a esta característica las redes sociales no son los únicos portales de debate, pues los Blogs generan un antecedente de opinión que evoluciona posteriormente en redes de microblogging como Twitter. Todas estas dinámicas también generaron derechos políticos para el acceso a estos recursos. Por ejemplo, en 2011 la asamblea general de la ONU declaró que el acceso a internet es un derecho humano y la adaptación de las TIC's en la educación básica y superior fue creciendo paulatinamente, hasta el punto de contar con aulas inteligentes en instituciones de educación superior y básica.

La bilateralidad también es un punto de doble vía para el acceso a la información de interés por parte de los gobiernos y los partidos políticos, esto es aún más utilizado por las

organizaciones de los mercados y las multinacionales. Ahora bien, es importante indicar que, en la comunicación masiva no digital, el público que recibe el mensaje masivo es anónimo y la información acerca de este no existía de forma precisa y certera, ya que cada industria de comunicación no podía llegar a guardar un banco de datos tan amplio, para abarcar a cada uno de sus receptores. Esto cambia con el tiempo y la llegada del internet; los bancos de datos de los usuarios se vuelven fundamentales para saber dirigir contenido a cierta parte de la sociedad, basado en gustos, posturas políticas y círculos sociales. Ya la comunicación pasa de ser dirigida a un público general y heterogéneo, para dirigirse a ciertos sectores de la población que usa internet con información específica para ellos.

Otra característica particular de las redes sociales es la generación de información por parte de sus usuarios, la cual ha tenido mucha más fuerza con el desarrollo de la telefonía móvil y su vinculación a internet. Aumenta la rapidez de interacción en la red y genera una red de vigilancia entre los ciudadanos a través de las cámaras y micrófonos integrados en los teléfonos móviles creando entonces ciudadanos periodistas (Cortelo, 2013). Así como se crea esta información que vigila diferentes actores de la sociedad también se van creando redes y grupos que tienen objetivos e intereses particulares y comunes. Como lo expresa Dominique Wolton “La comunicación política, en el funcionamiento del espacio público, desempeña papel fundamental que consiste en vigilar el equilibrio entre información, comunicación y representación” (p.11) y para este cometido las redes sociales y el desarrollo de los medios están jugando un papel fundamental.

La Persuasión Interpersonal Masiva o MIP (por sus siglas en inglés) según Fogg (2008), es un fenómeno de persuasión en toma de decisiones y cambio de comportamientos que nace junto con el movimiento de las Redes Sociales, específicamente Facebook y la participación de

aplicaciones desarrolladas por terceros en esta red social. Con el desarrollo de este tipo de instrumentos, se dieron cuenta que se estaba creando un movimiento masivo de personas, y que el crecimiento de usuarios era cada día mayor, así como la influencia que se ejercía por parte de los desarrolladores para que fuesen los mismos usuarios quienes replicaran e invitaran a otros a unirse a estas aplicaciones, eventos, grupos, etc.

BJ Fogg (2008), cuenta cómo se hace posible la MIP, bajo seis parámetros necesarios.

- Experiencia persuasiva: esto se refiere a la forma en la que se encuentra diseñado todo para persuadir al usuario de cambiar su forma de conducta y/o pensamiento.

“Las experiencias persuasivas en la MIP adquieren poder valiéndose de la dinámica de la influencia social. Desde mi punto de vista, la influencia social es un área muy extensa, con límites flexibles y caminos enfrentados para clasificar las estrategias de influencia. Simplificando las cosas, para el propósito de este artículo, permítanme decir que la MIP frecuentemente utiliza las siguientes estrategias de influencia social: conformidad de varios tipos (pedidos directos, llamado moral, engaño, etc.), falsedad, como lo resume E. E. Jones (hacer cumplidos, ajustarse a los demás, mostrarse y hacer favores) y motivadores intrínsecos a nivel grupal, como lo definen Lepper y Malone (reconocimiento, competencia y cooperación)”. (BJ Fogg, p. 5, 2008)

- Estructura automatizada: En este punto Fogg se refiere a la forma en la que una máquina se encarga de recrear, una y otra vez, la experiencia persuasiva. La automatización de los procesos produce una simplicidad en el asunto de reproducción

de la influencia, lo que provoca menos esfuerzo por el usuario y por lo tanto una mayor participación.

- Distribución social: Fogg plantea que aunque la distribución social en la vía digital ya existía antes de Facebook, como las cadenas de correo electrónico, el uso de plataformas como Facebook era necesario para la MIP por dos razones:

“(...) para la MIP la distribución social dentro de una red social estructurada, como Facebook o Bebo, parece ser importante y quizás vital. En primer lugar, la experiencia persuasiva adquiere credibilidad estando dentro de los límites de una cultura altamente confiable como Facebook. En segundo lugar, la distribución social dentro de una red social hace más fácil invitar amigos y aceptar invitaciones. Por ejemplo, los usuarios de Facebook se comportan de manera normal al unirse a un grupo o sumarse a una aplicación. No necesitan navegar en un nuevo sitio Web, registrarse para un nuevo servicio o resolver ningún asunto técnico nuevo”. (p. 6)

- Ciclo rápido: El autor plantea que entre más corto el ciclo, mayor es la persuasión que se ejerce. Aunque un ciclo lento genera crecimiento, este se da a través de los meses o incluso años, es por eso que, para la MIP, la velocidad es clave, y Fogg lo explica de la siguiente forma:

“El ciclo rápido genera velocidad y entusiasmo. No sólo el nivel de participación aumenta velozmente en un ciclo rápido, sino que también se incrementa el índice de participación. La velocidad arrastra a muchas personas a un movimiento en el que de otra forma no se involucrarían”. (p. 7)

- **Enorme grafo social:** En este punto, se describe una característica fundamental para que la MIP tenga éxito, y es una red de millones de personas conectadas unas a otras. Sin las conexiones entre estas personas, no se tendría el alcance necesario para que realmente sea una persuasión masiva.
- **Impacto medible:** Este aspecto es necesario para la MIP, porque se necesita tener claro cuántas personas han sido alcanzadas, el desarrollador puede saber si el diseño, mensaje que envía o la aplicación que desarrolló está teniendo éxito o no; y a su vez, sirve como herramienta para influenciar a más usuarios y como forma de ejercer presión. Si un usuario observa que millones están haciendo uso de cierta aplicación, siguen una página determinada o simplemente se han unido a un grupo, produce la necesidad de observar e involucrarse con dicho fenómeno, así como quienes han sido invitados por otros usuarios, siente presión por unirse al ver las cifras de personas que ya se encuentran apoyando o siendo parte de un grupo, aplicación o página.

Ahora bien, el autor desarrolla una descripción sobre la diferencia entre la viralidad y la MIP, estableciendo que, aunque la adopción viral hace uso de la experiencia persuasiva y de la

distribución social, no necesita de los otros cuatro componentes para que se dé. “La adopción viral puede darse sin una estructura automatizada, sin un enorme grafo social, sin un ciclo rápido o sin un impacto medible. Por el contrario, la MIP requiere de estos cuatro componentes.” (Fogg, 2008, p.9).

Por último, es importante recalcar que el artículo escrito en 2008 habla de lo que se escribe en este trabajo de investigación, y es cómo los medios de comunicación masiva, controlados por unos pocos y utilizados para sus intereses, han ido poco a poco perdiendo su poder de persuasión, tomando su lugar redes sociales como Facebook o Twitter, en el caso de estudio que aquí se trata, cediendo el poder a usuarios y permitiendo la influencia de estas personas lejanas del poder político o de los medios de comunicación tradicional.

La red social Twitter tiene muchas de las características que han desarrollado los medios y la comunicación gracias a la tecnología, esta red es utilizada como un canal para fomentar la difusión de información y la comunicación bidireccional, además de que los perfiles de usuarios de Twitter tienen rol de productor y receptor de información (Campos, 2017). Twitter a diferencia de otras redes tiene una dinámica tipo microblogging en donde sus usuarios deben de expresar sus ideas en tuits, en donde pueden incluir contenido multimedia como videos, fotos, gif e incluso se pueden realizar encuestas o pequeños sondeos de opinión; estos tuits pueden ser retransmitidos a través del retuit, pueden citarse e incluso darle ‘me gusta’; una de las herramientas que tiene Twitter son las tendencias, pues a partir de hashtags (#) los perfiles de usuarios pueden poner un tema en las tendencias mundiales o nacionales, estas tendencias van clasificadas por la cantidad de tuits que usan ese hashtag.

Esta red social es señalada por tener más influencia dentro de los medios tradicionales y en los asuntos de interés político, aquí los actores se comunican y al mismo tiempo crean contenidos, pues la información es simultánea, puede ser re-transmitida y recibida por todos los que están involucrados; e incluso hay quienes afirman que Twitter propicia la movilización. Las características que definen a Twitter como una red social con potencialidades para las campañas electorales, la comunicación política y el desarrollo del proceso democrático, son expuestas por Roberto Rodríguez y Daniel Ureña (2011). Estos dos autores destacan que Twitter permite pequeños y medianos debates sobre ciertas situaciones públicas. Un ejemplo de esto son los debates que se produjeron el 6 de julio del 2011, cuando Obama concedió una entrevista a Twitter teniendo como objetivo tener una comunicación más directa con la ciudadanía. En el caso de Colombia muchos portales de información de los gobiernos y sus dependencias (o áreas) cuentan con perfiles en esta red, el número de perfiles gubernamentales oficiales supera los 50, entre lo que se destacan los ministerios, los comisionados, los gobiernos locales (como alcaldías y gobernaciones), entre otros. Pero no solo son las dependencias, también los funcionarios públicos cuentan con perfiles en esta red y muchos disponen un número amplio de seguidores, desde donde inician debates con los ciudadanos y entre los mismos funcionarios. Twitter también provoca que existan líderes de opinión en sus entornos, según algunos portales de información que hacen encuestas y balances del uso de redes sociales, los usuarios de Twitter son un tipo de líderes de opinión, pues se informan e involucran de manera social y política, con un debate activo e influencia en algunos sectores y círculos cercanos, además muchos son activos políticamente, aquí se empieza a emplear el término de ciberactivista, para referirse a esos ciudadanos interesados en participar activamente en la política, conociendo y utilizando las herramientas que provee la tecnología. Otro de los atributos que tiene Twitter es que permite ver

hacia dónde se dirige la opinión pública de los ciudadanos, lo cual es fácil de monitorear a través de las etiquetas o hashtags, incluso para las movilizaciones sociales las redes sociales y en especial Twitter permite que exista una comunicación y organización masiva de las mismas, pues permite hablar entre usuarios que no tienen una vinculación directa permitiendo interactuar frente a un tema en común. Como lo indican los autores anteriormente mencionados, es un buen ejemplo de altavoz mediático, en muchos países Twitter ha sido una herramienta para los ciudadanos y los gobiernos.

Todo esto incentiva la investigación académica sobre el uso de Twitter. Las primeras investigaciones empiezan a aparecer en 2008 cuando surgen las etiquetas o hashtags. Para ese entonces se empieza a concluir que promueve la polarización política. En el 2012 se empiezan a estudiar los espacios híbridos, es decir muchas de las tendencias de Twitter se ven reflejadas en otros espacios comunicativos generando una sinergia. Aparece entonces esta línea de estudios en donde los procesos de cambio político inesperados, que se genera con etiquetas permite una organización y comunicación. Tal es el caso de la Primavera Árabe y otras movilizaciones a nivel mundial (Campos 2017).

La cuestión a resolver en este punto es cómo los medios de comunicación digital han incidido en la movilización y protesta social, así como en el espectro político en general, como expresa Jorge Aguirre (2015):

“Habermas planteó que los medios de comunicación debieran poseer "incentivos que empujen a los ciudadanos a aprender, a escoger, a implicarse y no a limitarse simplemente a seguir y a mironear [sic] el proceso político". Y más enfocado en la práctica on line, Queraltó presentó

la estrategia denominada el caballo de Troya al revés. Consiste en el uso frecuente de plataformas y redes hasta convertirlas en rutinarias. De manera que, cuando se encuentren integradas a la vida diaria será imposible extirparlas y por ende excluirlas de sus efectos democratizadores. Es decir, el uso de la Web no es neutral, pues tiene influencias en la vida social y por ende en la política”. (Aguirre, 2015, p. 185)

Ahora bien, como se expresa en el párrafo anterior, la Web tiene influencia en la vida social y en la política, pues a través de los medios de comunicación digital el uso del espacio público ha cambiado, este espacio ha dado nuevas formas de expresión a sectores de la sociedad que antes no tenían voz ni voto en el espacio público de los asuntos políticos; a su vez incrementó el interés en la política de la población que hace uso de estos medios digitales, utilizando estos medios para la denuncia de irregularidades por parte de los gobiernos, abuso del poder, casos de corrupción, entre otros.

Los movimientos sociales no han sido ajenos a adaptarse a las tecnologías que van emergiendo, especialmente las de comunicación, y con el desarrollo de los medios los movimientos sociales tuvieron transformaciones. La radio, la televisión y el periódico difundieron sus mensajes, actividades y los movimientos podían evaluar la acogida de esa información, lo cual servía como una retroalimentación para sus actividades. Los medios también permitieron que terceras personas pudieran difundir los mensajes e información de los movimientos, además de contactar y agrupar activistas que se movían por las mismas causas. Annelise Riles empieza a estudiar el uso que les daban los activistas a los medios, y expone el caso de un movimiento de mujeres en Fiji, quienes utilizaban el teléfono para difundir información de manera exitosa, gracias a cuatro características que destaca Riles. Estas

características son: 1. los receptores consideraban que era una comunicación personal, 2. era el medio de comunicación más popular en ese momento; 3. se consideraba como una comunicación privada, y 4. se consideraba como algo informal. Las características anteriormente nombradas lograron que el movimiento de mujeres tuviera apoyo de la comunidad, gracias a que se adaptaran al medio de comunicación más popular de la época, logrando un canal de comunicación efectivo para compartir sus ideas. Con la llegada de los teléfonos móviles y de Internet, los movimientos empezaron a adaptarse a estos nuevos dispositivos, buscando de manera accidentada en principio como podrían ayudarles en sus propósitos políticos (Tilly & Wood, 2010).

En el año 2007 movimientos sociales de China empezaron a organizar una movilización en contra de la construcción de una fábrica de químicos en Xiamen; en este caso los organizadores enviaron mensajes de texto (SMS) compartiendo los efectos adversos que podrían traer la construcción de esta fábrica y la información de la movilización. El mensaje fue censurado, pero alcanzó a llegar a un millón de personas que participaron en la movilización y compartieron la información a través de blogs. En diciembre del mismo año el gobierno chino decidió trasladar la sede de la fábrica. Desde este momento los teléfonos móviles e inteligentes empiezan a usarse como herramientas para las protestas y las movilizaciones, como en los siguientes casos (Tilly & Wood, 2010):

- Septiembre 2007, protestas en contra del régimen birmano. Fotografías, videos hechos con teléfonos móviles y colgados en blogs, que se difundieron a escala local e internacional.

- New York, 2003, protestas contra la guerra. Los teléfonos móviles y la radio fueron utilizados para coordinar apoyo médico y legal para quienes quedaban en las barricadas y tenían posibilidad de ser detenidos.
- Pakistán, mayo 2007, manifestantes adoptaron un único tono de llamada para mostrar su oposición a Musharraf, además de organizar las protestas por SMS en contra de la destitución del presidente del tribunal supremo,
- Canadá, 2008. Charlie Angus, parlamentario canadiense organizó una campaña por YouTube para presionar al gobierno conservador de construir una escuela para una comunidad indígena.

Estos usos de la tecnología en diferentes países han provocado que los gobiernos también se adapten a ellos, generando cuentas de gobierno y tecnificando su estructura, o en el peor de los casos bloqueando su acceso como ha ocurrido en países como China, Irán y Birmania. Sin embargo, estos cambios y adaptaciones de los gobiernos y los movimientos sociales son variados, para comprenderlo mejor se deben incluir los contextos políticos y sociales. El desarrollo tecnológico de comunicación si bien, ha reducido los costos en la difusión de información y convocatoria, pero quedan excluidos quienes no cuentan con los recursos tecnológicos y la actividad en línea no implica un compromiso fuera de lo virtual o una estrategia colectiva (Tilly & Wood, 2010).

Como se ve anteriormente una de las formas de incidencia que puede tener el uso de estas nuevas tecnologías de comunicación digital en acciones colectivas como la protesta y la movilización social, es la propagación de la información, ya sea para convocar a la sociedad a manifestarse, o para dar a conocer cosas importantes sobre el gobierno o la coyuntura. El mejor caso para ejemplificar esto es la Primavera Árabe. Según Moreno (2011), a pesar de las múltiples

razones para empezar la revolución existieron dos detonantes, la muerte de dos jóvenes, uno de ellos Khaled Said. Fue asesinado a manos de la policía de Mubarak en Egipto; el joven era un bloguero con muchos seguidores en su país y pretendía mostrar cómo la policía se repartía las drogas confiscadas, por lo cual aparentemente lo mataron a golpes. Aunque la versión oficial de la muerte fue distinta, se empezaron a difundir las fotos de su cadáver a través de internet, dando a conocer la forma real en la que se dio su muerte. Tras la gran difusión que hubo de esta información, la población empezó a revelarse utilizando una herramienta poco controlada por el gobierno (las redes sociales y el internet), ocupando la Plaza de Tahir hasta el momento en el que se efectúa la salida de Hosni Mubarak. El autor asegura que el desarrollo de internet también ha logrado un desarrollo en la organización de las movilizaciones, esto fue evidente en la toma de la Plaza de Tahir, pues el gobierno luego de esta hazaña intentó bloquear cualquier red que permitiera la movilización como Twitter, Facebook y redes de Blackberry.

Otra de las formas de incidencia que se pueden observar de las tecnologías de comunicación interactiva es la visibilización de sectores alternos al poder, y que los medios de comunicación omiten o deforman sus perspectivas políticas. Ante esto, las redes sirven como forma de lucha contra la hegemonía de los medios de comunicación tradicional. Se puede observar como ejemplo de esto al Movimiento #YoSoy132 en México, donde después que varios hechos violentos en protestas estudiantiles ocurridos en la ciudad San Salvador Atenco, el entonces presidente de México, Enrique Peña Nieto, buscó legitimar estos actos contra los estudiantes; ellos responden a esto con pancartas y señales de rechazo en una conferencia que el expresidente daría en la Universidad de Ibero. Posterior a esto habría una declaración en televisión nacional del PRI (partido que en ese momento se encontraba en el poder) diciendo que la manifestación de intolerancia al Partido no se dio por estudiantes, sino por personas ajenas a la

Institución. Esto provocó que los estudiantes que ese día acudieron a la manifestación contra Peña Nieto en la Universidad del Ibero, publicaran un vídeo llamado “131 alumnos de la Ibero responden” en el que mostraron su carnet estudiantil como forma de mostrar que los medios de comunicación tradicionales estaban siendo parciales con la información que entregaban. Esto generó que el vídeo fuera viralizado por Internet y respondieran estudiantes de otras Instituciones de educación superior con el Hashtag “#YoSoy132”. El movimiento compuesto por estudiantes de universidades públicas y privadas del país se reunió para exigir medios de comunicación nacionales imparciales y elecciones transparentes para el 1 de julio de 2012, luego de que la Organización Editorial Mexicana (OEM), publicó en todos sus medios el éxito de la presentación del candidato del PRI en la Ibero, donde los encabezados mostraban “Éxito de Peña en la Ibero pese a intento orquestado de boicot”. Tras la marcha del 18 de mayo donde miles de estudiantes se concentraron frente a los estudios de Televisa, se conformó el Movimiento #YoSoy132, comenzó a circular en Twitter y empezaron a realizar diferentes actos públicos, porque consideraron que varios medios informativos no estaban ayudando a la ciudadanía a formar un pensamiento crítico frente al gobierno y frente a los candidatos de la presidencia. Su marcha más exitosa tuvo una convocatoria de 15 mil personas las cuales se reunieron en la capital del país.

Otra de las incidencias que tienen este tipo de tecnologías dentro de la movilización y protesta social es la visibilización de diferentes fenómenos sociales que muchas veces son desconocidos por la población, cifras de pobreza, desempleo, aumento de la violencia, de la represión, manipulación de medios, etc. Estas nuevas tecnologías informativas sirven como medio de comunicación alternativo e incluso en ocasiones, permite conocer más información de la que se brinda en los noticieros sobre los informes estatales o de organizaciones internacionales.

Un ejemplo de lo anterior es el Movimiento #NiUnaMenos, el cual empezó a circular en Twitter en 2015 en Argentina. Tras el incremento de actos de violencia contra la mujer, las cifras mostraban que en ese año hubo 286 feminicidios, se empezó a difundir la información de los reportes oficiales por las redes sociales, acompañados de este hashtag. El 03 de junio se dio la primera marcha, convocada a través de Twitter y Facebook, teniendo como principal punto de encuentro la Plaza del Congreso en Buenos Aires, asistieron más de 300.000 personas apoyadas por grupos de derechos de las mujeres, sindicatos, organizaciones políticas y sociales, y sociedad civil en general, y también se dio en varias ciudades de Argentina. Después de esto, bajo el mismo hashtag la acción se replicó en Uruguay, Perú, Ecuador, Bolivia, Chile, Nicaragua y otros países, no solo en Latinoamérica, sino alrededor del mundo, visibilizando las cifras oficiales que emite el gobierno sobre la violencia contra la mujer y los feminicidios (Giraldo, Fernández & Pérez, 2018)

Por último, las nuevas tecnologías no solo han servido como forma contra hegemónica de dar a conocer información, no solo son usadas por la sociedad civil para convocar a diversas acciones colectivas o visibilizar problemáticas. Este tipo de tecnologías también son usadas por los gobiernos, muchas veces para contraatacar lo que se publica contra ellos y para tratar de aliarse con la ciudadanía en conflicto. Tal es el caso de Colombia con el hashtag #SíHayCampo. Esta iniciativa surge tras el paro agrario del año 2016, el gobierno colombiano venía usando una herramienta llamada “Urna de Cristal” con la cual buscaba desde de 2010 que las personas en redes sociales se acercara de forma más fácil a los estamentos estatales y gubernamentales, donde pudieran hacer denuncias, realizar sus quejas, depositar dudas, etc.; durante el paro agrario el gobierno quiso dar vuelta a lo que estaba circulando por redes sociales, y hacer a la sociedad civil parte del cambio que se necesitaba en el paro agrario. El objetivo de esta estrategia fue

orientar la información y el análisis de ésta de forma crítica y propositiva; la estrategia se dio en Facebook y Twitter, donde tras publicar varias imágenes que evidenciaban el interés del gobierno en lo que estaba sucediendo, invitaban a las personas a comentar sus propuestas y opiniones. El resultado que tuvo esto fue impactante para el gobierno, pues lograron llegar a más de un millón de personas, recibieron más de 600 mil interacciones entre likes, información compartida, y comentarios, y lograron consolidar un documento con 450 propuestas válidas para el gobierno nacional de parte de la ciudadanía.

Twitter

Para comprender los análisis del presente trabajo se vuelve necesario realizar una caracterización de Twitter, con todos los elementos que lo componen, ampliando la información anteriormente señalada. De esta manera será más sencillo contextualizar de la forma correcta algunos de los conceptos que son utilizados en el trabajo y en los capítulos posteriores.

Esta red social fue creada en 2006 por Evan Williams, Biz Stone, Jack Dorsey, Evan Henshaw, Path y Noah Glass como un servicio de microblogging⁴, funcionando bajo el dominio de www.twitter.com. Según su página oficial:

“es un servicio que permite que los grupos de amigos, familiares y compañeros de trabajo se comuniquen y estén en contacto a través de mensajes rápidos y frecuentes. Las personas publican tuits, que pueden contener foto, videos, enlaces y texto. Estos mensajes se publican en tu

⁴ Un servicio de microblogging es descrito por De Haro (2010) como «un servicio que permite a sus usuarios publicar mensajes cortos de texto, normalmente de 140 caracteres de longitud, aunque varía según el servicio que estemos usando » p.92

perfil, se envían a tus seguidores y también se pueden encontrar a través de la búsqueda de Twitter”. (Twitter, 2020)

Figura 2. Tuit sobre el paro nacional 21N, con una imagen de la ciudad de Bucaramanga en las movilizaciones.

Fuente:

<https://twitter.com/DuvanFrancoMen2/status/1197730296625553413>



Por otro lado, algunos portales de internet definen esta plataforma social,

como un servicio de comunicación

bidireccional, que permite compartir información de manera sencilla y rápida. La plataforma empezó permitiendo la publicación de tuits (publicaciones de los perfiles usuarios) con 140 caracteres⁵ (actualmente el límite son 280 caracteres) que pueden ser leídos por los seguidores del perfil de usuario que realiza la publicación, la cual puede estar acompañada de fotos, videos, enlaces u otro tipo de archivo multimedia. Inicialmente nace con el

objetivo de conservar la esencia de los mensajes SMS móviles, lo que explicaría la limitación en el número de caracteres en las publicaciones (ver figura 2). La interfaz de la plataforma permite que leer e interactuar con las publicaciones sea una tarea sencilla para sus usuarios. La

⁵ Caracteres hace referencia en informática y los sistemas de comunicación virtual a una unidad de información, como un grafema, unida o símbolo (letras del alfabeto, signos de puntuación, espacios, números, etc).

[https://es.wikipedia.org/wiki/Car%C3%A1cter_\(tipo_de_dato\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Car%C3%A1cter_(tipo_de_dato))

característica de microblogging “como una herramienta de comunicación corta⁶, además de estar al servicio de la conversación pública⁷” ha generado que Twitter tenga una gran acogida a nivel mundial y crezca exponencialmente a partir de su creación, con un mayor auge en los últimos años. Actualmente, cuenta con alrededor de 340 millones de perfiles de usuarios a nivel mundial según la página statista.com, la cual recopila información y estadísticas de redes sociales.

En el entorno de esta red social se han creado algunos conceptos que pertenecen a acciones de interacción que se pueden hacer dentro de la red social, y que han sido acogidos por diferentes instituciones lingüísticas⁸, lo que permite, que se puedan traducir al español algunas expresiones como ‘tuit’, y ‘retuit’.

Las acciones que pueden efectuarse para interactuar con otros usuarios y sus publicaciones son: los mensajes directos (ver figura 3), retuitear, seleccionar el tuit como favorito, responder al tuit y citar el tuit (ver figura 4). Los mensajes directos permiten compartir un mensaje privado con uno o varios usuarios específicos; los retuits (son los tuits que han sido retuiteados) o retuitear (la acción de hacer el retuit) es la re publicación de un tuit de otro usuario, lo que permite difundirlo con los seguidores del usuario que realiza el retuit; los tuits de igual manera pueden ser seleccionados como favoritos, pueden ser respondidos o citados por otros usuarios.

⁶ <https://rockcontent.com/es/blog/microblogging-y-twitter/>

⁷ Según sus reglas de uso. <https://help.twitter.com/es/rules-and-policies/twitter-rules>

⁸ La Real Academia Española incluye en su diccionario virtual palabras como tuitear, tuit, y retuitear.

Figure 4. Perfil de Secretaría de Movilidad de Cali, donde se destaca el ícono de mensaje directo.

Fuente: <https://twitter.com/MovilidadCali>



Figure 3. Tuit de perfil de usuario, donde se destaca los botones de interacción y el perfil.

Fuente: <https://twitter.com/ioopsjauregui/status/1197588409746939904?s=20>



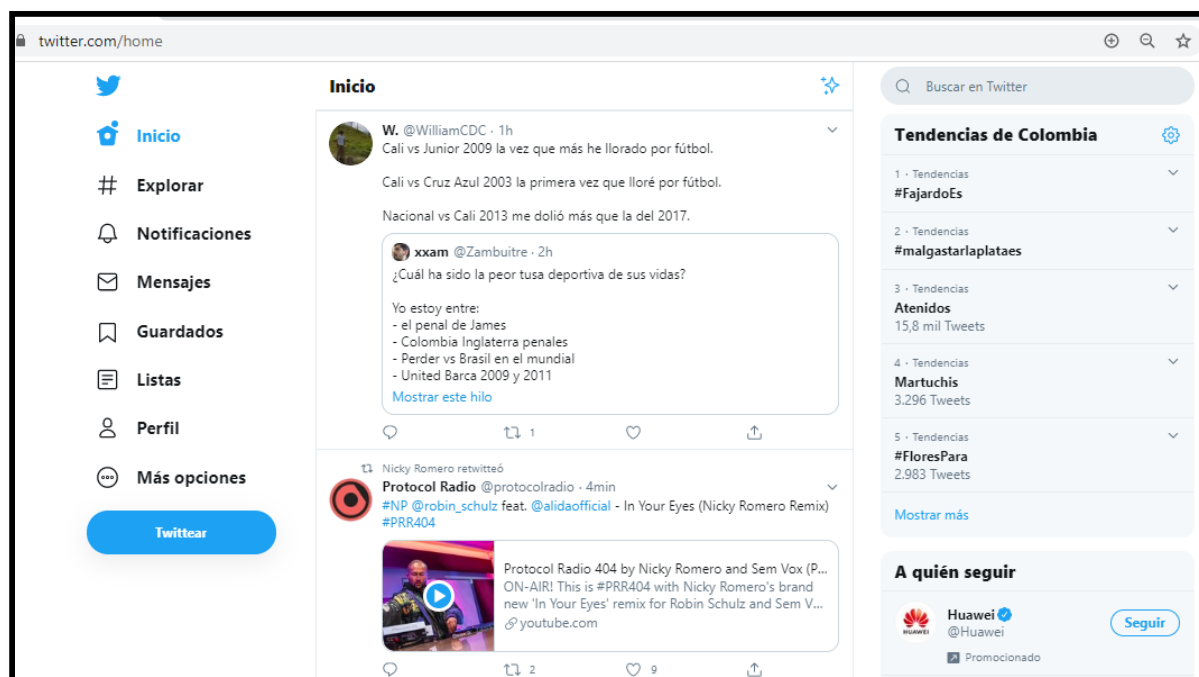
Otra de las características y una de las más importantes es su sistema de tendencias (trending topics en inglés), que se forman a partir de hashtags, que suelen ser palabras claves, frases relevantes, siglas, etc., antepuestos con el signo numeral (#). Los hashtags que son usados en un número significativo de tuits y pueden convertirse en tendencias, las cuales son determinadas a través de un algoritmo, dependiendo de factores como la ubicación de los usuarios que emplean el hashtag. La plataforma tiene una sección en la página de inicio de los usuarios que hace una clasificación de los hashtags o temas más usados en tiempo real, haciendo una lista a nivel local e internacional, según lo seleccione el usuario. Por lo tanto, si los usuarios localizados en Colombia empiezan a utilizar el hashtag #ParoNacional21Nov de manera masiva, el algoritmo seleccionará este como una tendencia local en Colombia y lo ubicará en la página de inicio de los usuarios de Colombia (ver figura 5).

La lista de tendencias es muy importante para hacer visible los temas de los que se están hablando en la red social, pues la posición de un hashtag o de cualquier término determina que un importante número de perfiles está usándolo. Muchos medios de comunicación tradicionales incorporan elementos de la lista de tendencias en sus emisiones, y publicaciones, además de ser visible para muchos otros usuarios. Este aspecto de Twitter (que también está presente en otras redes sociales, de diferentes maneras) es utilizado de manera estratégica por sectores empresariales y políticos, que buscan llegar a esta lista de diferentes maneras. Incluso Twitter ha permitido que se puedan pagar diferentes sumas de dinero para tener un puesto en la lista de tendencias, sin embargo, estos son diferenciados de aquellos que forman parte de la lista por el número elevado de interacciones.

Se podría pensar que la aparición del #ParoNacional21Nov puede tener cierta relevancia en la discusión pública, pues permite que sea un tema más visible no solo para usuarios de la red, si no para aquellos que están por fuera de ella, gracias a que diferentes medios empiezan a visibilizar este fenómeno, a partir de datos e información que pueden encontrarse en los tuits que incluyen el #ParoNacional21Nov.

Figure 5. Página de inicio de un usuario de Twitter, donde se destacan las tendencias y tuits de otros usuarios.

Fuente: www.Twitter.com



Como muchas redes sociales posee unas reglas y políticas de uso, que regulan el comportamiento de sus usuarios en las publicaciones. Estas reglas y políticas, pretenden “garantizar que todas las personas puedan participar en la conversación pública de manera libre y segura”, e incluyen sanciones en contenidos que contengan:

- Expresiones de cualquier tipo de violencia contra una persona o grupo.
- Contenidos para adultos o pornografía⁹
- Información privada de otras personas
- Vulneraciones a la integridad electoral (incluida en abril de 2019)
- Suplantación de identidad
- Contenidos multimedia falsos o alterados
- Derechos de autor o de marca

Estas mismas cobijan la llegada de los temas o hashtags a las tendencias.

A pesar de contar con políticas y reglas, la plataforma aún cuenta con publicaciones y usuarios que las infringen y divulgan contenidos alterados o violentos, pues el alcance de los desarrolladores podría estar limitado gracias a la gran cantidad de usuarios y publicaciones que tiene la red diariamente. Para esto, existen opciones para que sean los mismos usuarios quienes denuncien a los infractores.

⁹ A pesar de que dentro de las políticas de uso, se encuentra como una conducta inapropiada, existen páginas que aún comparten contenido para adultos sin recibir ningún tipo de sanción.

Gracias al desarrollo y acogida de la red social muchas personas influyentes, tanto en la escena política como de los medios de comunicación, han adoptado esta red para comunicarse con sus seguidores; lo cual podría generar diferentes confusiones respecto a la veracidad de las cuentas, por lo que los perfiles oficiales de ciertos usuarios, especialmente aquellos reconocidos, cuentan con un sistema de verificación que se representa con una insignia azul al lado de su nombre (ver figura 6). Esta insignia permite identificar su autenticidad y este proceso es hecho exclusivamente por los desarrolladores de la plataforma. La verificación de las cuentas y perfiles ha permitido que no solo personas cuenten con perfiles en esta plataforma, actualmente diferentes organismos, instituciones, partidos políticos y áreas gubernamentales, cuentan con perfiles verificados desde los que tienen una comunicación más directa con sus seguidores.

Figure 6. Perfil de Twitter de Iván Duque presidente de la República de Colombia, donde se destaca la insignia de verificación.

Fuente: <https://twitter.com/IvanDuque>



Twitter en Colombia ha tenido una gran acogida a través de los años, pues en el país existen seis millones de usuarios, y es la página número 19 más visitada en internet por los internautas colombianos¹⁰. La mayoría de las figuras del gobierno nacional, los gobiernos departamentales y locales del país, poseen cuentas oficiales en esta plataforma, y los departamentos de gobierno cuentan con perfiles a través de los cuales actualizan información acerca de nuevas acciones, resoluciones, comunicados, etc. Incluso los funcionarios del Senado de la República cuentan con perfiles verificados, a través de los cuales hacen comunicados oficiales, denuncias y noticias acerca de los movimientos de la esfera política. En Colombia hay 281¹¹ (ver anexo 1) perfiles en Twitter de funcionarios del gobierno (presidencia, ministerio, y congreso). El uso de esta red ha crecido en los últimos años y ha tenido diferentes propósitos, siendo adaptada para diferentes fines políticos, comerciales y comunitarios, lo cual no es ajeno a la realidad nacional.

El portal de marketing cibernético www.yiminshum.com indica que para 2018 Twitter era la página 19 más visitada en el mundo, y Colombia es uno de los países con mayor número de cuentas en Twitter con cuatro millones de usuarios activos en el último estudio público. Para el año 2020 el portal de marketing juancmejia.com señala que Twitter tiene 339 millones de usuarios activos al mes y se encuentra en el puesto número 13 de redes sociales más usadas en el mundo. Mucha de la información acerca del consumo de estas redes sociales es restringido, gracias a que este tipo de información es vendida a diferentes compañías, por lo que el acceso a la misma solo es posible a través de estudios de mercado o compañías de marketing digital.

Según algunos portales de internet e investigadores en el tema, Twitter posee algunas características que permiten tener un desarrollo más influyente en temas políticos y periodísticos,

¹⁰ Según el portal Yimnshum.com en un estudio realizado en 2018.

¹¹ Dato sacado de la propia búsqueda de los perfiles de los funcionarios.

como lo afirman Rodríguez & Ureña 2011, lo que explica su creación de políticas de seguridad para la vulnerabilidad electoral. Estas características han provocado que diferentes medios de líderes políticos en campaña, partidos políticos y gobiernos puedan establecer contacto e interacciones con los ciudadanos que propicien la comunicación bidireccional, además de nuevas estrategias de marketing político a través de esta plataforma. La campaña de Barack Obama en 2008 fue pionera en el uso de esta plataforma con grandes resultados.

Rodríguez y Ureña (2011), destacan características potenciales de Twitter para las campañas electorales, la comunicación política y el desarrollo del proceso democrático. Una de las características que mencionan los autores es que esta red permite la conversación del ciudadano, que es facilitada con la forma de funcionamiento de la red social. La comunicación política tradicional tiene como intermediarios a los partidos políticos, o los medios de comunicación unidireccionales. Según los autores Twitter intenta romper con esta barrera con oportunidades mínimas de participación. Otra característica que destacan los autores es la potencialidad que tiene para crear activistas dentro de la misma red. Estudios de diferentes portales han manifestado que algunos usuarios son líderes de opinión, pues se informan e involucran de manera social y política, con un debate activo e influencia en algunos sectores y círculos cercanos, además de que muchos son activos políticamente, ya que consideran que la participación va mucho más allá de las votaciones.

Twitter también es una fuente de información para los periodistas, según Rodríguez y Ureña (2011), lo cual es evidente en muchos medios tradicionales, pues lo utilizan para crear sondeos de opinión, e incluso existen secciones en donde son mostradas y discutidas algunas de las tendencias. Los autores también mencionan que es una herramienta de comunicación interna y genera comunidad, pues permite que exista una comunicación en tiempo real y ha sido

utilizada por diferentes organizaciones para difundir contenido informativo, generando redes entre los usuarios que pueden convertirse en pequeñas comunidades.

Cabe destacar que, como muchos medios y recursos tecnológicos, existen factores de riesgo para la información que es publicada y que consumen sus usuarios. Algunos ejemplos de estos aspectos son las fake news (noticias falsas), difundidas a través de las redes sociales y que generan diferentes reacciones entre la población que es usuaria de la red social; otro aspecto es el uso de bots, los cuales son generados a partir de programas informáticos y permiten cumplir objetivos como incrementar el número de seguidores de un perfil, y en este caso crear tuits sobre contenido específico para llegar a las tendencias de manera más rápida. El algoritmo de la red social también puede ser un factor de riesgo, pues el consumo de la información muchas veces es limitado por el algoritmo, ya que este presenta a los usuarios información con características similares a las que usualmente consume, sin tener mayor diversidad.

En los últimos años Twitter ha sido utilizada como una herramienta para diferentes fines político y mercantiles, gracias a que muchas características tienen un gran potencial para diferentes organizaciones. Sin embargo, estas características también han sido utilizadas por sus usuarios, que hacen parte de la ciudadanía, haciendo visibles diferentes temas que se gestan dentro o fueran de la misma red social. Al entender el funcionamiento de Twitter es más sencillo comprender algunos de los aspectos que se mencionarán en las próximas páginas, pues al conocer algunos de los objetivos de la plataforma y sus componentes, empiezan a emerger nuevas ideas respecto al uso que pueden darle los ciudadanos y los gobiernos, entendiendo que pueden existir diferentes apropiaciones y usos que son admitidos dentro de la esfera social y política, para la consecución de diferentes objetivos. Su efectividad también depende del

entendimiento y las herramientas conocidas o disponibles, que permitan un mejor desarrollo entre las interacciones de los usuarios.

Metodología

Como metodología para esta investigación se ha optado por un estudio de caso, usando como herramienta el Análisis de contenido.

Ahora bien, el estudio de caso de acuerdo a lo establecido por Gerring (2004), se refiere a un estudio intenso a una unidad determinada, con el objetivo de generar inferencias a otras unidades similares. El estudio de caso se basa en un análisis exhaustivo de una o varias unidades, que se sitúan en un período determinado y claramente establecido.

De acuerdo con Gerring, es importante tener en cuenta a la hora de realizar una investigación utilizando el estudio de caso, conceptos como el de población, muestra y unidad, para no caer en confusiones durante el proceso investigativo. En el caso que se estudia para esta investigación se establece de la siguiente manera:

- Población: Tuits sobre la tendencia del Paro Nacional del 21 de noviembre de 2019.
- Muestra: Tuits sobre la tendencia del Paro Nacional del 21 de noviembre que usan el hashtag #ParoNacional21Nov.
- Unidad: Tuits sobre la tendencia del Paro Nacional del 21 de noviembre que usan el hashtag #ParoNacional21Nov, realizados entre el 18 y el 25 de noviembre.

En esta investigación se parte del tuit como unidad de análisis básica, debido a que, como muestra Santiago Giraldo (2017), “el texto representa una unidad adecuada para el análisis, y sus contenidos pueden ofrecer información sobre el tema o tópico principal del que trata el texto mismo” (p. 98).

Por otro lado, se hará uso del análisis de contenido de lo establecido en el tuit. De acuerdo con Berelson (1952) el análisis de contenido es “una técnica de investigación para la

descripción objetiva, sistemática, cuantitativa del análisis del contenido manifiesto de una comunicación” (p. 489).

En el caso a estudiar, el análisis de contenido se plantea dividiendo la información de la unidad de análisis en tres categorías (ver figura 7): autor del mensaje, mensaje, difusión y alcance de la tendencia. La primera categoría se divide entonces en cinco subcategorías: perfiles de usuarios a favor o en contra del paro, políticos a favor del gobierno, políticos de oposición, promotores del paro y medios de comunicación. La segunda se compone por la tipificación del mensaje, el cual se clasifica de la siguiente forma: convocatoria, información, apoyo al paro, oposición al paro y denuncia. La tercera categoría se compone de tres subcategorías: Autores más retuiteados, autores más mencionados, tuits con mayor número de respuesta, tuits con mayor número de retuits, día con mayor número de tuits.

Lo anterior se plantea entonces como información útil para establecer una covariación de cada una de las categorías de análisis, en relación al tiempo y a la conexión que se establezca entre ellas.

Las relaciones que se establecieron entre categorías de análisis son (ver figura 7):

- Fecha de retuits con relación a los perfiles de usuarios más retuiteados. Esta relación se hace con el fin de establecer qué clase de usuario tuvo mayor difusión en cada uno de los días, teniendo en cuenta el contexto de lo ocurrido en esa fecha del paro.
- Fecha de tuits con relación al tipo de mensaje. Con esta relación se busca conocer el impacto de cada uno de los mensajes por día, teniendo en cuenta el contexto de lo ocurrido en una fecha determinada.
- Tipo de mensaje y perfil de usuarios más retuiteados. Esta conexión se establece con el fin de conocer qué tipo de mensaje tuvo más difusión entre los usuarios.

Los datos fueron recogidos por un periodo de ocho días, del 18 al 25 de noviembre del 2019, estudiando el movimiento en Twitter tres días antes de la fecha establecida para la marcha, el día de la marcha y cuatro días después.

Ahora bien, respecto a la forma de obtención de los datos, se hizo uso de dos softwares de obtención de información: TAGS y Node XL.

TAGS v. 6.1.1

TAGS es una plantilla gratuita de Google Sheet que permite configurar y ejecutar una búsqueda y recopilación automática de información en Twitter, haciendo uso de la API¹² y la plataforma para desarrolladores informáticos de Twitter Inc.

Con esta herramienta se descendieron los 24.552 tuits, donde se encontraban tuits, respuestas, menciones y retuits; a su vez descendió otros ítems de información como: link de la foto de perfil, el nombre del usuario con el que se estableció alguna conexión, en el caso de haberla, un link de geolocalización para algunos usuarios, la hora en la que se realizó el tuit y en la que se hizo la descarga de la información, el conteo de seguidores y seguidos, y el link para acceder al tuit.

Para hacer uso de este software fue necesario crear una API de Twitter, esto es una herramienta que permite realizar una búsqueda más avanzada y exhaustiva de información en esta red social, aunque es muy útil, cuenta con ciertas restricciones como el no tener la posibilidad de búsqueda de tuits e información con más de 10 días de antigüedad, desde la fecha

¹² API es una plataforma de códigos y protocolos que existe para el uso de desarrolladores informáticos, la cual permite que se conecten con otras plataformas más grandes, y así poder captar información, realizar acciones y en algunos casos descargar datos guardados.

en la cual fue creado; es decir que si un tuit fue escrito y publicado el 10 de noviembre el 21 de noviembre ya no estaría disponible para descarga. También entre sus limitaciones está que no descarga todos los tuits realizados en las fechas donde se realiza la búsqueda, sino que excluye a aquellos usuarios que pueden encontrarse en la periferia, es decir aquellos que no tienen un número considerable de seguidores y/o interacciones, descargando el contenido central de los usuarios promedio, es decir aquellos que generan una actividad constante en la red social.

NODE XL

NodeXL es una plantilla que se usa con Microsoft Excel y permite descargar y analizar información de Twitter, a través de los análisis de redes sociales (ARS), “permitiendo acceder a la lista de conexiones de una red y ver su gráfico” (Gil y Guilleumas, 2017, p. 7). NodeXL tiene dos versiones, una gratuita y otra paga. Para la realización de este trabajo se utilizó la versión gratuita en la versión 2013 de Microsoft Excel. Node XL permite sacar listas de los usuarios con mayor número de respuestas, los pares de palabras más utilizadas (una lista de las parejas más utilizadas en los tuits), hacer una red de nodos (relaciones entre los usuarios) y conexiones (relaciones entre los nodos).

A pesar de que Node XL también permite descargar información de twitter, se hizo uso de TAGS ya que tiene un software automatizado, que permite descargar la información bajo unos comandos básicos, sin necesidad de hacerlo manualmente cada día. Al trasladar la información de TAGS a Node se clasificó la información en tres archivos: un archivo con la información completa, otro con la información de los retuits, y un último archivo solo con la información de tuits originales y respuestas; algunos de los criterios de información de Node XL

no son los mismos o no están disponibles en la versión descargada por TAGS, así que manualmente se hace la ubicación de los datos en la plantilla de NodeXL.

Después de haber clasificado la información obtenida en TAGS y organizarla en Node XL, se obtuvo por medio de diferentes fórmulas en Excel el número de tuits, retuits y menciones realizados por fecha, y los usuarios que más fueron retuiteados.

Con los datos obtenidos se procedió a hacer una matriz de datos e indicadores, expuesta de la siguiente manera:

Tabla 1

METODOLOGÍA DE ANÁLISIS #PARONACIONAL21NOV

Unidad de análisis	de Categorías/Info.	Preguntas	Preguntas derivadas	Aplicación/Herramienta
Mensajes	Oposición, apoyo, Convocatoria, Denuncia, información.	¿qué tipo de mensajes con el hashtag (#) tienen mayor difusión e interacción? ¿Son positivos o negativos?	Cuáles fueron los tuits con mayor número de RT Cuál fue el tipo de mensaje que más se twitteó con el hashtag (#)	Excel
Usuarios	Estudiantes, grupos, movimientos sociales, instituciones oficiales, organizaciones privadas, líderes políticos, activistas, grupos étnicos, artistas	¿qué tipo de usuarios tienen mayor apoyo y difusión de sus mensajes?	Qué nivel de interacción tienen los perfiles de usuarios que tienen mayor relevancia en las interacciones con el hashtag Cuántas personas del gabinete de gobierno de turno utilizaron el # para referirse al tema	Excel; hojas: Top author RT, Twitter search Network
Tuits por día	Días con mayor cantidad de retuits, y días con la mayor cantidad de Tuits	¿Cuáles son los días con mayor número de tráfico de tuits con el hashtag (#)?	0	Excel

Fuente: Elaboración propia.

Con la información clasificada y operacionalizada se eligieron tres unidades de análisis: mensajes, usuarios, y relación de tuits por día; para los mensajes se estableció una pregunta base ¿qué tipos de mensajes con el hashtag tienen mayor difusión e interacción?, para lograr responder esta pregunta debemos conocer los tuits que fueron más retuiteados y hacer una categorización de los mismos, basados en el tipo de mensaje que contienen. En el manual de NodeXL de Gil y Guilleumas (2017) nos indican que “Los retuits nos muestran la forma en que se propaga la información y cómo determinados usuarios o grupos de usuarios pueden estar impulsando la propagación de una cierta información en la red" (p.75), por esta razón es importante identificar cuáles son los mensajes con mayor número de retuits, para conocer qué tipo de mensaje frente al tema del paro nacional es el más difundido a través de Twitter.

La pregunta base para la unidad usuarios fue ¿qué usuarios generan mayor interacción?, el objetivo de esta pregunta fue conocer qué tipo de usuarios tienen mayor participación e interacción con el hashtag, teniendo en cuenta las relaciones de los usuarios y cuál es su posición frente a la acción colectiva que se desarrolló. Los personajes y líderes políticos cuentan con una actividad muy marcada en esta red social, y a través de la misma se pueden presentar diferentes tipos de activismos desde la ciudadanía y otro tipo de líderes. La relación de tuits por día nos permite conocer qué días son de mayor interacción con el hashtag, para poder ayudar a comprender el comportamiento de la tendencia, considerando que existe un evento real que se relaciona directamente con la tendencia, como se menciona en el manual de NodeXL. "Esta información puede permitir asociar el comportamiento de la información y de los usuarios con eventos particulares que hayan sucedido en el tiempo, así como identificar la forma en que la información

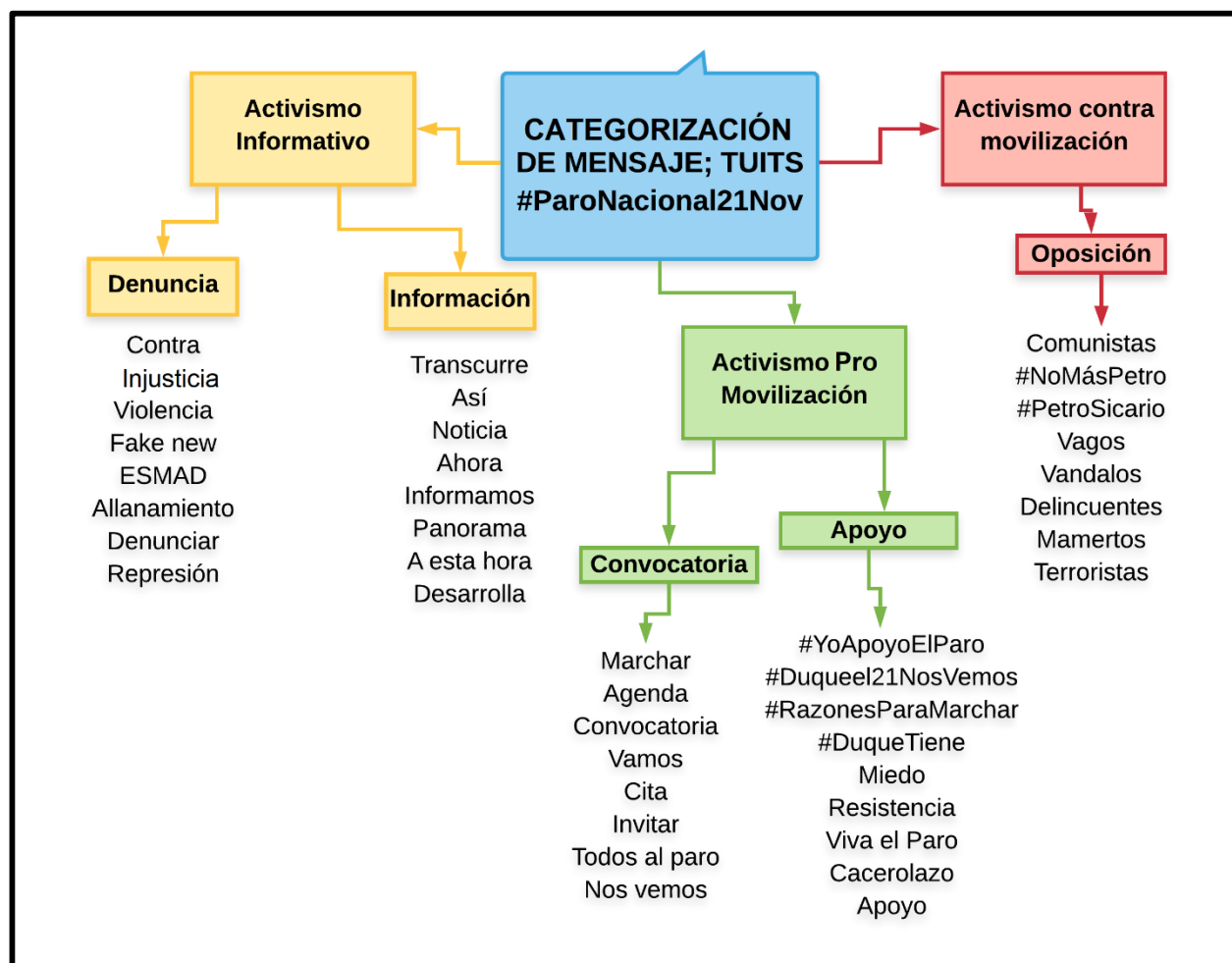
se propaga o si el tema o temas estudiados están siendo impulsados mayoritariamente por un usuario o un grupo de usuarios particulares" (Gil y Guilleumas, 2017, p. 66).

Mensajes

Para conocer el papel de Twitter dentro de las movilizaciones y acciones colectivas, es fundamental conocer cuáles son los mensajes que más se difunden y más interacciones tienen antes y durante este tipo de fenómenos, en este caso frente al Paro nacional del 21 de noviembre 2019. Se realizó una categorización de los mensajes en tres grupos con subcategorías: activismo contra la movilización, que incluye la subcategoría de oposición; el grupo de activismo pro movilización, que incluye las subcategorías apoyo y convocatoria; el tercer y último grupo es activismo informativo que incluye las subcategorías información y denuncia. Para poder identificar dentro de los 24.553 tuits cuáles estaban dentro de estas categorías, se estableció un grupo de palabras y otros hashtags en cada categoría como criterio de selección, extraídas del corpus de datos, es decir del examen y análisis de este (ver figura 8).

Figure 8. Categorización de mensaje; tuits #ParoNacional21Nov.

Fuente: Elaboración propia



En la subcategoría *oposición* de activismo contra la *movilización*, se incluyen los tuits que contienen mensajes que expresan desacuerdos con la movilización u objetivos del Paro Nacional 21N. En la construcción de esta categoría se encontró que muchos agregaron hashtags que hacían señalamientos hacia Gustavo Petro, uno de los líderes políticos que promovió las movilizaciones, además de palabras usadas por algunos de los líderes en oposición a las acciones. Como criterios en la categoría oposición se seleccionaron: comunistas, #NoMasPetro, #PetroSicario, vagos, vándalos, delincuentes, mamertos y terroristas.

La categoría *activismo pro movilización*, en la subcategoría *apoyo* contiene los tuits en los que sus mensajes expresan estar a favor de las acciones y objetivos del Paro Nacional, para la selección de los criterios se encuentran otros hashtags que complementaban los tuits, por lo cual se seleccionaron: #YoApoyoElParo, #RazonesparaMarchar, #Duqueel21nosvemos, resistencia, #Duquetienemiedo, apoyo, cacerolazo, y viva el paro; para la subcategoría *convocatoria*, se seleccionaron criterios que permitieran dar cuenta de los tuits con mensajes que citaban u organizaban las actividades de Paro Nacional, principalmente de la movilización por lo que se escogieron: marchar, agenda, convocatoria, vamos, invitar, todos a paro, nos vemos, y cita.

En la categoría *activismo informativo*, para la subcategoría *información* se utilizaron los términos: *transcurrir, así, noticia, ahora, informamos, a esta hora, panorama y desarrollar* como criterios de selección, pues estos criterios dan cuenta de tuits con mensajes que tienen el objetivo de comunicar y transmitir noticias o anuncios frente al Paro. Por último, en la subcategoría *denuncia* se incluyeron criterios que muestran los mensajes de los tuits con acusaciones de diferentes asuntos relacionados con el Paro, los criterios para esta categoría son: *contra, injusticia, violencia, fake news, ESMAD, allanamiento, denunciar, represión.*

Es necesario aclarar varios puntos, el primero es que los criterios que están escritos como verbos incluyen todas sus conjugaciones y que los que incluyen un numeral (#), se seleccionaron gracias a que fueron tendencia en algún momento del periodo estudiado. Los términos escogidos también fueron seleccionados gracias a que eran bastante repetitivos frente a otras palabras, lo cual fue observado cuando se realizó la organización de la base de datos en el formato de NodeXL. En segundo lugar, los resultados que se presentan a continuación no pueden generalizarse frente a otros escenarios políticos dentro de la red social Twitter, pues los diferentes contextos, fenómenos y escenarios que se presentan dentro de la red sufren constantes

cambios, todas las descripciones aquí realizadas son el producto de la interacción con el #ParoNacional21Nov. Por último, los términos escogidos tienen un significado específico, gracias a la característica de microblogging que emplea Twitter, por lo tanto, palabras como *así* cumple con una característica informativa, de describir cómo se encuentra cierta situación dentro de la movilización.

Usuarios

Dentro del estudio de caso también fue necesario evidenciar qué tipo de perfiles de usuarios tienen mayor interactividad en este tipo de coyunturas, para lo cual el programa de NodeXL y las fórmulas de Excel nos permitieron crear listas, para poder conocer, qué tipo de usuarios tienen mayor participación e interacción con el hashtag, teniendo en cuenta las relaciones de los usuarios y cuál es su posición frente a la acción colectiva que se desarrolló en el marco de esta tendencia. Una de las opciones que NodeXL brinda es hacer una lista de los usuarios con mayor número de retuits, con más menciones y con mayor número de respuestas, en las que se incluyen el #ParoNacional21Nov, por lo cual empezamos a trabajar con estas tres listas, y se empezaron a categorizar los usuarios que aparecieron en la misma.

Para categorizar a los usuarios se creó una matriz la cual se completa con información del perfil de los usuarios, como: nombre de usuario, nombre, descripción, si la cuenta es verificada¹³ o no, y observaciones. Esto permitió distinguir los usuarios más interactuados como personalidades políticas, activistas/líderes sociales, grupos políticos, movimientos sociales,

¹³ “la insignia azul de verificación en Twitter sirve para confirmar la autenticidad de las cuentas de interés público”
<https://help.twitter.com/es/managing-your-account/about-twitter-verified-accounts>

organizaciones no gubernamentales, estudiantes, grupos étnicos y artistas. Así tenemos una visión acerca de los usuarios que más interacciones tienen y que por consecuencia se suponen como los más vistos en esta red social durante el fenómeno que se está evaluando a través del numeral, lo que podría contribuir a responder la pregunta del presente trabajo.

Resultados

El proceso de operacionalizar la información con herramientas de NodeXL y Excel nos presenta diversas fuentes de información que pueden ser manejables para extraer diferentes análisis, en este primer momento se presentarán los resultados inmediatos a estas operacionalizaciones, y luego se realizarán los análisis de la información encontrada, bajo los criterios anteriormente señalados.

Se deben tener en cuenta diferentes factores al empezar a ver esta información. Gracias a que Twitter es una red social online, algunos contenidos que están depositados en la base de datos no se encuentran disponibles en el tiempo posterior al de su descarga, pues las políticas del Twitter permiten que los usuarios borren información de su perfil e incluso cambien su nombre de usuario, por lo que algunos contenidos no pudieron ser clasificados gracias a que no se pudo encontrar más información al respecto. Esta información no supera el 5% de los datos.

Mensajes

En la unidad de mensajes bajo los criterios anteriormente señalados, se pudieron clasificar a través de la herramienta de operaciones de Excel 17.340 tuits, es decir el 70,62% (que incluyen retuits, respuestas, tuits creados y citas) del total de la información recolectada. Este fue el porcentaje de tuits que se pudieron clasificar de manera manual, con las herramientas y operaciones de Excel, como la operación buscaba frases en las celdas donde se encontraban los tuits; se dejó de lado los tuits que no contienen las palabras seleccionadas en las categorías.

En la subcategoría *oposición* de la categoría *activismo contra la movilización* se clasificaron 666 Tuits¹⁴ (ver tabla 2 y figura 9) entre las ocho palabras y numerales escogidos para esta categoría, lo cual representa el 2,71% del total de tuits descargados; los numerales o palabras con mayor número de apoyo fueron #NomásPetro y #PetroSicario. Estos numerales vinculan al senador Gustavo Petro, uno de los líderes de oposición al gobierno del presidente Duque, y promotor de la movilización del 21 de noviembre.

Tabla 2.
*CATEGORIZACIÓN ACTIVISMO CONTRA LA
MOVILIZACIÓN*

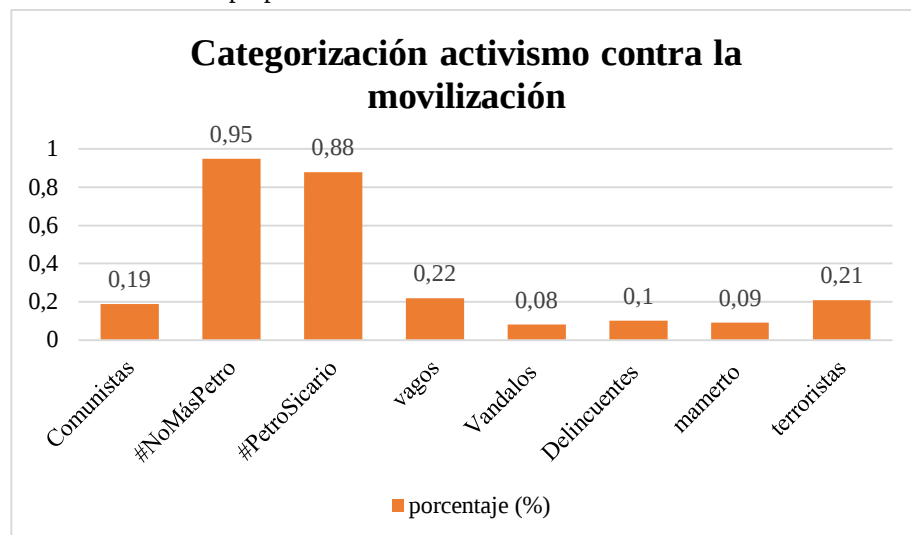
Subcategoría	Términos	# de tuits	porcentaje (%)
Oposición	Comunistas	47	0,19
	#NoMásPetro	233	0,95
	#PetroSicario	215	0,88
	Vagos	55	0,22
	Vandalos	20	0,08
	Delincuentes	24	0,10
	Mamerto	21	0,09
	Terroristas	51	0,21
Total		666	2,71

Fuente: Elaboración propia.

¹⁴ Para esta sección de mensaje Tuits representa tuits originales, retuits, citas, y menciones.

Figure 9. Categorización activismos contra la movilización.

Fuente: elaboración propia



En la categoría *activismo pro movilización*, en la subcategoría *apoyo* (ver tabla 3 y gráfico 3) se encontraron 2.349 tuits entre las ocho palabras, frases y numerales que fueron determinados para hacer la búsqueda. De la información descargada esta categoría representa el 9,57%; en esta categoría los términos más usados de los elegidos fueron *cacerolazo* y *#Duquetienemiedo*, sin embargo, la diferencia entre ambos es considerable, ya que *cacerolazo* aparece en 1.440 Tuits, mientras *#Duquetienemiedo* es usado solo en 324 Tuits. El término de *cacerolazo* es considerado como apoyo a la movilización, ya que es una actividad que se realiza para expresar respaldo a través de sonidos que se hacen con cacerolas y elementos de cocina. Esta acción fue llevada a cabo desde los hogares de las personas, la cual fue difundida a través de las redes sociales como Twitter.

La subcategoría *convocatoria* (perteneciente a la categoría *activismo pro movilización*) representa el 19,48% del total de los tuits descargados; es decir, que dentro de la base datos obtenida hay 4.782 tuits que contienen uno de los ocho términos y frases escogidas dentro de la categoría de convocatoria (ver tabla 3 y figura 10). Las frases o términos más utilizados para

contribuir a la convocatoria a través de los tuits son *nos vemos* y *marchar*; *nos vemos* fue utilizado en 2.358 tuits y *marchar* fue utilizado en 870 Tuits. En esta categoría las frases fueron utilizadas para contener los tuits que tienen estas mismas frases y las frases en todas las conjugaciones del verbo ‘ver’ y ‘marchar’, adicionalmente se revisaron los tuits para descartar aquellos que no tenían intención de hacer una convocatoria.

Tabla 3.
CATEGORÍA ACTIVISMO PRO MOVILIZACIÓN.

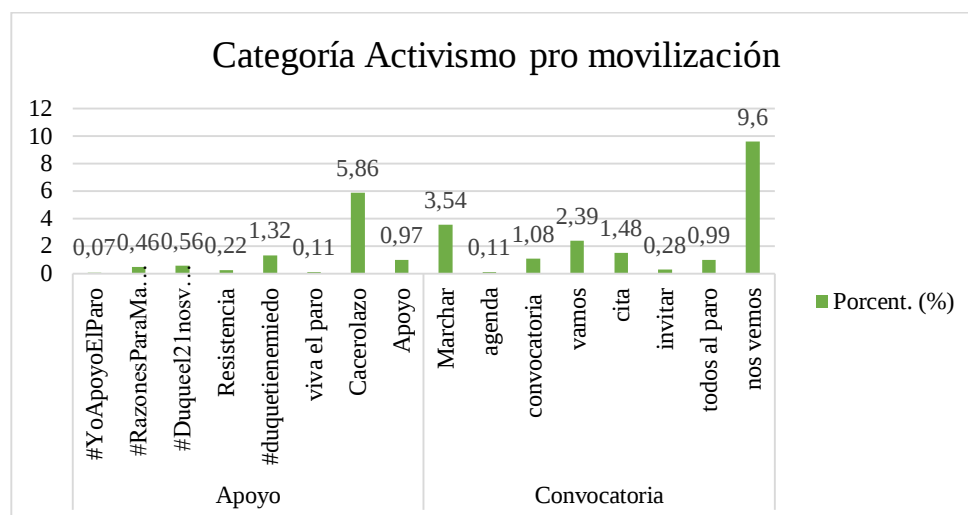
Subcategoría	Términos	# de tuits	Porcent. (%)	Subcategoría	Términos	# de tuits	(%)
Apoyo	#YoApoyoElParo	16	0,07	Convocatoria	Marchar	870	3,54
	#RazonesParaMarchar	114	0,46		Agenda	28	0,11
	#Duqueel21nosvemos	137	0,56		Convocatoria	265	1,08
	Resistencia	54	0,22		Vamos	587	2,39
	#duquetienemiedo	324	1,32		Cita	363	1,48
	Viva el paro	26	0,11		Invitar	68	0,28
	Cacerolazo	1440	5,86		Todos al paro	243	0,99
	Apoyo	238	0,97		Nos vemos	2358	9,6
Subtotal		2.349	9,57	Subtotal		4.782	19,48
Total				7.131		29,04	

Fuente: Elaboración propia.

Figure 10.

Categoría activismo pro movilización.

Fuente: elaboración propia



La categoría de *activismo pro movilización* con sus dos subcategorías representa el 29,04% del total de tuits descargados; es decir, dentro de 7.131 tuits se encuentran los términos que los clasifican como tuits que promueven el activismo para el desarrollo de la movilización, ya sea con textos que manifiestan apoyo o con información que permita realizar trabajos de convocatoria. Algunos tuits coincidieron con la categoría de activismo informativo, si el tuit contenía información sobre la movilización o alguna denuncia (excluyendo el tema de convocatoria) es considerado como un tuit perteneciente a la categoría de periodismo informativo.

Para la categoría de *activismo informativo* se encontró que la subcategoría *denuncia* representa el 21,51% del total de tuits descargados, lo que quiere decir que 5.281 tuits contienen las palabras y frases seleccionadas (ver tabla 4). Dentro de esta categoría *ESMAD* y *contra* son los términos más utilizados, *ESMAD* con 776 tuits se refiere al Escuadrón Móvil Antidisturbios de la Policía. Los tuits que contienen estas siglas hacen denuncias acerca de presuntos abusos por

parte de esta fuerza pública o presuntas acciones violentas contra los uniformados. La palabra *contra*, con 2.374, agrupa todas las denuncias que iban hacia un sector, grupo o persona.

En la otra subcategoría de este mismo grupo que es *información* se clasificaron un total de 4.262 tuits entre los ocho términos escogidos para esta categoría. Esto significa que de los tuits descargados el 17,36% tienen el objetivo de brindar información frente al #ParoNacional21nov (ver tabla 4 y figura 11). Dentro de la categoría el término *así* con 2.745 tuits y *ahora* con 495 tuits encabezan la lista; los tuits de esta categoría en su mayoría contenían información acerca del estado de la movilización, y otros hechos desarrollados durante el 21 de noviembre de 2019, con imágenes, videos e información relevante.

Tabla 4.

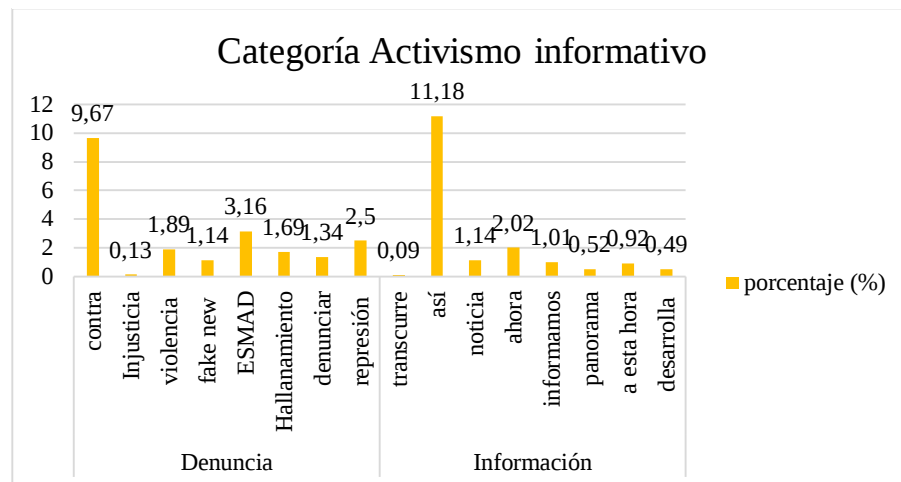
CATEGORÍA ACTIVISMO INFORMATIVO.

Subcategoría	Términos	# de tuits	porcentaje (%)	Subcategoría	Términos	# de tuits	porcentaje (%)
Denuncia	Contra	2374	9,67	Información	Transcurre	21	0,09
	Injusticia	31	0,13		Así	2745	11,18
	Violencia	464	1,89		Noticia	280	1,14
	Fake new	280	1,14		Ahora	495	2,02
	ESMAD	776	3,16		Informamos	247	1,01
	Hallanamiento	414	1,69		Panorama	127	0,52
	Denunciar	328	1,34		A esta hora	227	0,92
	Represión	614	2,5		Desarrolla	120	0,49
Subtotal		5281	21,51	Subtotal		4262	17,36
Total				9543 tuits		38,87%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 11**Categoría activismo informativo.**

Fuente: elaboración propia.



En la categoría de *activismo informativo* se encontraron un total de 5.401 tuits clasificados en sus 18 términos y sus dos categorías, lo que representa el 22% de la información descargada. Estos 5.401 tuits pretenden informar acerca de diferentes situaciones que se presentaron en el contexto de las manifestaciones nacionales, a partir de denuncias o información sobre el mismo desarrollo de las movilizaciones. Dentro de esa categoría no se discrimina si la información compartida es a favor o en contra de la movilización, se clasifica gracias a su objetivo informativo.

Resultados finales de mensaje. Estos resultados denotan que la categoría de *activismo informativo* obtuvo los mayores resultados, con un total de 9.543 tuits clasificados dentro de sus subcategorías, es decir el 38,87% del total de tuits descargados. Lo que significa que las personas que usaron el hashtag #ParoNacional21Nov usaban sus tuits para dar información y hacer denuncias sobre hechos ocurridos durante las movilizaciones y acciones colectivas del 21 de noviembre de 2019 en Colombia. Las subcategorías con mayor número de resultados son *denuncia* y *convocatoria* de las categorías *activismo informativo* y *activismo pro movilización* respectivamente. La categoría con menos resultados es *activismo contra la movilización*, con solo 666 tuits clasificados dentro de sus términos. Esto podría indicar que las expresiones de desacuerdo no son mayoritariamente manifestadas usando el hashtag de la movilización.

Para respaldar el procedimiento anterior y la información obtenida, se utilizó una herramienta web llamada Voyant Tool¹⁵, la cual permite hacer análisis de textos, sacando las palabras más usados dentro de los documentos que se suban en la página que presta el servicio. Para esto, el contenido de los tuits se convirtió en un documento de Word y se subió a la página, la cual arrojó una nube con las palabras más usadas (ver imagen 6), con esta herramienta se pudo analizar el 100% de los tuits descargados.

¹⁵ <https://voyant-tools.org/>

Usuarios

Los resultados obtenidos sobre la clasificación de los usuarios se dan en dos pasos: distinción de los usuarios más retuiteados, lo más mencionados y lo más respondidos, y la categorización de cada uno de estos usuarios en: políticos, ciudadanos, activistas, movimientos sociales, instituciones estatales, extranjeros y artistas.

La primera distinción se realiza bajo dos filtros programados por NodeXL para discriminar los usuarios más influyentes durante el tiempo que se usó el hashtag. Estos filtros arrojaron el top 10 de usuarios más mencionados y respondidos, así como 40 usuarios con tuits retuiteados más de 100 veces. A esta última lista de usuarios se le filtró por personas que aún tuviesen el perfil activo¹⁶ durante la investigación, lo cual dio como producto final 38 usuarios. Ahora bien, respecto a las categorías de cada usuario estas se establecen y se asignan de acuerdo al estudio que se le hace a cada perfil.

De acuerdo con los datos arrojados (Ver tablas 5 y 6), se puede observar que en su mayoría los usuarios que más difusión de información tuvieron son cuentas no verificadas y que poco pertenecen al espectro político. Es importante resaltar el papel que juegan los ciudadanos, ya que son los que mayor difusión tuvieron. Lo anterior demuestra que en esta red social no solo las cuentas verificadas o correspondientes a medios de comunicación son las que logran abarcar un espectro informativo amplio, sino que esta actividad informativa pasa también a manos de los ciudadanos. Por otro lado, cabe resaltar la presencia de extranjeros entre lo más retuiteados, lo que deja ver el nivel de difusión que logró el hashtag, impactó incluso otros países del continente.

¹⁶ Algunos usuarios pudieron cambiar de nombre de usuario en el tiempo, sin embargo, su perfil sigue activo dentro de la red social. Estos perfiles hacen parte de los datos de las tablas.

Tabla 5.
USUARIOS MÁS RETUITEADOS.

Perfiles de Usuario	Nombre	Descripción de la cuenta	Cantidad de retuits	Verificada	Observaciones
EsMemorable	Memorable	Historia, cultura, literatura, arte, filosofía, psicología, derechos humanos y civiles, astronomía y ciencia.	1027	no	Cuenta de Blog sobre datos curiosos.
Danielsuarezvoz	Daniel Suarez Montoya	Activista en #bicicleta y vegetariano. Parte de @airemedellin - #Concervetorio - @las_guamas . Voluntario de #NoCopio - #NadaJustificaElHomicidio	898	no	Activista social, periodista.
PizarroMariaJo	Maria José Pizarro	Segunda Vicepresidenta de la Cámara de Representantes de Colombia. Coalición #DECENTES. Copresidenta de la Comisión de Paz. Somos la Nueva Colombia	541	sí	Política de izquierda, de oposición.
xhcmrx	Cami	onlyfans: http://Instagram.com/camilomendezromero Shakira is the queen	381	no	Ciudadano
inlonight	Luciana	Brindo con silencio, de homenaje triste, al ayer de besos, ¡¡¡que pasó y no existe!!!	374	no	Ciudadana
MafeCarrascal	Mafe Carrascal	10 años de activismo. Promuevo causas: DD.HH., anticorrupción y paz. @paisprimero e @ideasporbogota	371	sí	Activista social y política.

Tabla 5.
USUARIOS MÁS RETUITEADOS.

Perfiles de Usuario	Nombre	Descripción de la cuenta	Cantidad de retuits	Verificada	Observaciones
		. Internacionalista y becaria @LideresXBogota			
J_Sarcasmo	Julián Cante	Un pedacito de lo que me pasa por la cabeza	365	no	Ciudadano
GustavoRugeles	Gustavo Rugeles	Periodista _ Director de El Expediente http://elexpediente.co	348	sí	Periodista
AlexLopezMaya	Alexander López Maya	Senador del @PoloDemocratico (2018 – 2022). Luchando por un país Justo, con DIOS en mi corazón por siempre. Instagram: alexlopezmaya	343	sí	Político de oposición
Marianiniecheve	María Niny Echeverry	Abogada - Comunicadora Social y Periodista- Magister en Derecho. Unisergio. Aspirante a ser parte del cambio que necesita Colombia.	313	no	Ciudadana, activista
LaPazColombiani	La paz, dijo colombianoito	ANTIURIBISTA Cuenta dedicada a la Justicia y la Paz. Una cosa es ser Manso y otra muy distinta es ser Menso.	291	no	Ciudadano opositor al gobierno
Fillipo222	Filipo	Sin descripción	283	no	Ciudadano opositor al gobierno
JERobledo	Jorge Robledo	Arquitecto, 26 años profesor de la U.Nacional de Colombia, elegido 8 veces como el mejor senador del país. Senador de la República.	271	sí	Político de oposición al gobierno
teleSURtv	Tele Sur TV	Con más de 40 corresponsales en el mundo, alzamos nuestra voz donde otros medios callan. teleSUR es la señal	253	sí	Medio de comunicación (Televisión)

Tabla 5.
USUARIOS MÁS RETUITEADOS.

Perfiles de Usuario	Nombre	Descripción de la cuenta	Cantidad de retuits	Verificada	Observaciones
		informativa de América Latina			
elpaiscali	El País Cali	Te informamos del acontecer de Cali y el Valle del Cauca.	219	sí	Medio de comunicación (Periódico)
JuanjoMeme	Juan José Medina	colombian and boy lover of animals, social networks and life	214	no	ciudadano
Sergio_FARC	Sergio Marín	Rep. a la Cámara por Bogotá(2018-2022).Dir. Nacional y Distrital del @PartidoFARC ”Que la tristeza jamás sea unida a nuestros nombres”Julius Fučík @Soy_Bogota_	210	sí	Político de oposición al gobierno
cutcolombia	CUT Colombia	Central Unitaria de Trabajadores de Colombia. Por #Paz #Democracia #Soberanía y derechos #Laborales Afiliados a @csa_tuca y @ituc	209	sí	Central de trabajadores, convocó el Paro Nacional.
TransMilenio	TransMilenio	Cuenta oficial del Sistema de Transporte Masivo de Bogotá y referente mundial.	183	sí	Cuenta informativa sobre el TransMilenio en Bogotá
camargosky	Luis Camargo	La Física, mi pasión. El medio ambiente, mi preocupación. Opinar de política y sociedad, mi hobby. La Docencia, mi adicción.	171	no	Profesor. Ciudadano

Tabla 5.
USUARIOS MÁS RETUITEADOS.

Perfiles de Usuario	Nombre	Descripción de la cuenta	Cantidad de retuits	Verificada	Observaciones
Cosole_Roja	Revolución en pleno	Bolivariana, Chavista y Revolucionaria, Fiel a Chávez y a Maduro!! Liberación Nacional y Democracia Socialista. Venceremos!!. Resistiendo con lealtad.	160	no	Ciudadana opositora al gobierno
ElRepublicano09	REPUco	Defiendo el legado del Presidente Uribe. Lucho para que a Colombia jamás llegue el desastre socialista.	153	no	Uribista, defensor del gobierno
elmermontana	Elmer José Montaña G	Abogado Penalista, Consultor, Defensor de Derechos Humanos, Ex fiscal seccional.	153	no	defensor de Derechos Humanos.
Santialarconu	Santiago Alarcón U	Y es verdad soy un Payaso	150	sí	Artista colombiano
AlejandroMoncaA	Alejandro Moncada	Estudiante de derecho, Representante Jóvenes Verdes en Medellín.	140	no	Activista político Partido Verde
futbolred	Futbolred.com	Noticias Portapapeles y estadísticas Gráfico con tendencia hacia arriba del fútbol profesional en Colombia y el mundo	139	no	Medio de información deportivo
JenniferPedraz	Jennifer Pedraza	Santandereana - Representante estudiantil de la @UNcolombia . Parte de @ACREEScol . Economista. La educación es un derecho. @PoloJoven	135	no	Líder estudiantil, activista política del Polo democrático
luistelesur	Luis de Jesús	Periodista puertorriqueño Bandera de Puerto Rico - Productor y Presentador de	134	no	Periodista

Tabla 5.
USUARIOS MÁS RETUITEADOS.

Perfiles de Usuario	Nombre	Descripción de la cuenta	Cantidad de retuits	Verificada	Observaciones
		@teleSURtv - Debatimos en #TextoYContesto			
_hijademinero	Sin nombre	-	126	no	Chilena
ElCuervoNica	El Cuervo	#PLOMO19 Tuitero #sandinista por la paz Paloma de la paz en #Nicaragua Bandera de Nicaragua y el mundo Globo terráqueo con el continente americano Condenamos Mano cerrada en un puño al imperialismo Ogro japonés y las intervenciones criminales Fuego! #Izquierda	123	no	Nicaragüense
CarlosAmayaR	Carlos Amaya	Soñador empedernido, esposo enamorado y papá de David. ¡MI CONFIANZA ESTÁ EN DIOS!	118	sí	Gobernador de Boyacá periodo 2016 - 2019, por la Alianza Verde
alejabolivarian	Alejandra Castillo	Mujer patriota orgullosa de ser antimperialista y chavista de ♥ guardiana del legado de mi gigante eterno! SOCIALISMO O NADA	116	no	Venezolana, probablemente resida en Colombia
TemplarioDorado	Templario	Esta cuenta está protegida contra uribistas	110	no	Ciudadano en oposición al gobierno
SusanaJimePa	Susana Jiménez	Terapeuta del lenguaje, tallerista. Canto y me cuento en versos Símbolo de derechos de autor URIBISTA y punto .	108	no	Ciudadana a favor del gobierno
pvillegas_tSUR	Patricia Villegas Marín	Periodista colombiana. Presidenta de teleSUR.	107	sí	Periodista

Tabla 5.
USUARIOS MÁS RETUITEADOS.

Perfiles de Usuario	Nombre	Descripción de la cuenta	Cantidad de retuits	Verificada	Observaciones
		Somos la Señal Informativa de América Latina.			
intiasprilla	Inti Asprilla	Representante a la Cámara por Bogotá 2018 - 2022 Partido Alianza Verde	107	sí	Político, por Alianza Verde
Pelicolombianas	Peli Colombianas	Bienvenidos al corrompido mundo del entretenimiento chibcha. Decimos verdades a punta de mentiras. Elevados niveles de sátira. #PelicolombianasMinistro DeMemes	101	no	Ciudadano. Cuenta dedicada al entretenimiento
carlosjagudelo	Carlos Agudelo	Libre pensador, estamos acá para derrotar a los mismos de siempre, sigan mi canal de YouTube ¿Qué pasó ayer en Colombia? - Análisis político	101	no	Analista político. Videoblogger

Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien, sobre los perfiles de usuarios más respondidos se puede observar de la siguiente matriz, que estos contrario al caso anterior, son cuentas verificadas en su totalidad, personajes importantes de la política y el periodismo en Colombia. Estas cuentas generan una reacción a algún tuit o post realizado, lo que desencadena un nivel de interacción muy alto con otros usuarios de la red. La lista la encabezan el presidente Iván Duque, el expresidente Álvaro Uribe Vélez y la vicepresidenta Marta Lucía Ramírez, todos cabezas del gobierno, esto quiere decir que lo expresado y comunicado desde el gobierno libera una multitud de reacciones positivas o negativas, que tiene como resultado un gran número de respuestas.

Tabla 6.
TOP PERFILES DE USUARIOS MÁS RESPONDIDOS.

Perfil de usuario	Nombre	Descripción	Cantidad de respuestas	Verificada	Observaciones
@ivandunque	Iván Duque	Presidente de la República de Colombia 2018-2022. Legalidad, Emprendimiento y Equidad. #ElFuturoEsDeTodos	51	sí	COL Se unió en septiembre 2009 seguidores 1.3 millones seguidos 2.263
@alvarouribev el	Álvaro Uribe Vélez	Bienvenidos a la cuenta oficial de Twitter de Álvaro Uribe Vélez. Presidente de la República de Colombia 2002-2010. Página Web.	15	sí	COL se unió en julio 2009 seguidores 4,9 millones seguidos 2728 alvarouribevelez.com.co
@mluciaramir ez	Marta Lucía Ramírez	Vicepresidenta de la República de Colombia. 2018 - 2022 Bandera de Colombia #ElFuturoEsDeTodos	13	sí	COL Se unió en octubre 2010 seguidores 685,6 mil seguidos 2768
@petrogustavo	Gustavo Petro	Perfil Oficial del dirigente político progresista colombiano Gustavo Petro. Por una Colombia Humana con justicia social y en Paz	11	sí	COL se unió en junio 2009 seguidores 3,7 millones seguidos 2370 petro.com.co
@eltiempo	El Tiempo	Principales noticias de Colombia, el mundo, deportes, economía, política, tecnología, cultura, estilo de vida, tendencias y mucho más. El Tiempo Casa Editorial.	9	sí	COL se unió en octubre 2007 Seguidores 6,9 millones seguidos 25,8 mil eltiempo.com
@noticiascaracol	Noticias Caracol	<u>Conéctese con</u> <u>#NoticiasCaracolAhora</u>	8	sí	COL se unió en diciembre 2008 seguidores 8,5 millones seguidos 1.222 noticiascaracol.com
Usuario	Nombre	Descripción	Cantidad	Verificada	Observaciones
@mariafdacabal	María Fernanda Cabal	#LasCosasComoSon Senadora de la República •2018-2022• Representante por Bogotá	8	sí	COL Se unió en agosto 2011 seguidores 169,9 mil seguidos 662

Tabla 6.
TOP PERFILES DE USUARIOS MÁS RESPONDIDOS.

Perfil de usuario	Nombre	Descripción	Cantidad de respuestas	Verificada	Observaciones
		•2014-2018• @cedemocratico			mariafernandacabal.com
@revistasemana	Revista Semana	Periodismo con carácter.	7	sí	COL Se unió en diciembre 2008 seguidores 4,4 millones seguidos 2323 semana.com
@policiacolombia	Policía de Colombia	Cuenta oficial de la Policía Nacional de Colombia	7	sí	COL se unió en agosto de 2009 seguidores 1,2 millones seguidos 107 policia.gov.co
@wradiocolombia	W Radio Colombia	Perfil oficial de W Radio en Colombia, bajo la dirección de Julio Sánchez Cristo. Más piel, más W.	6	sí	Col se unió en febrero 2009 seguidores 3,9 millones seguidos 183 wradio.com.co

Fuente: Elaboración propia

Sobre los más mencionados, matriz que se puede observar en la siguiente tabla, lo primero que se puede notar es que hay nombres que se repiten en las dos categorías anteriores, esto deja ver que dentro de la misma red social se posicionan diversas personas como puntos álgidos de interacción, personajes del gobierno, como el Presidente de la República Iván Duque, así como cuentas no verificadas, tal es el caso de @EsMemorable, una cuenta no verificada dedicada al posteo de datos curiosos sobre diferentes temas sociales, y Daniel Suarez, periodista de Medellín. Adicional a esto, se observa que en este listado de usuarios la mitad de las cuentas no son verificadas, lo que permite ver que no siempre la interacción se da por el estatus que recibe dentro de la red, sino que obedece a otros aspectos, estos pueden ser el número de seguidores, el contenido que muestra en la participación o no de alguna tendencia. Es importante

recaltar que los usuarios, aunque no tienen una cuenta verificada logran un nivel alto de influencia y reacción dentro de la comunidad a la cual le comparten su contenido (ver tabla 7).

Tabla 7.
TOP PERFILES DE USUARIOS MÁS MENCIONADOS.

Perfil de usuario	Nombre	Descripción	Cantidad	Verificada	Observaciones
@ivandunque	Iván Duque	Presidente de la República de Colombia 2018-2022. Legalidad, Emprendimiento y Equidad. #ElFuturoEsDeTodos	1284	sí	COL Se unió en septiembre 2009 seguidores 1.3 millones seguidos 2.263
@esmemorable	Memorable	Historia, cultura, literatura, arte, filosofía, psicología, derechos humanos y civiles, astronomía y ciencia.	1027	no	Se unió en enero 2013 seguidores 98,9 mil seguidos 1 esmemorable.blogspot.com Cuenta de datos curiosos, cultura general.
@danielsuarezvoz	Daniel Suárez Montoya	Activista en #bicicleta y vegetariano. Parte de @airemedellin - #Concervetorio - @las_guamas . Voluntario de #NoCopio - #NadaJustificaElHomicidio	899	no	MEDELLIN se unió en febrero 2010 seguidores 8493 seguidos 1491
@pizarromariajoo	Maria Jose Pizarro	Segunda Vicepresidenta de la Cámara de Representantes de Colombia. Coalición #DECENTES. Copresidenta de la Comisión de Paz. Somos la Nueva Colombia	543	sí	Bogotá se unió en abril 2013 seguidores 187 mil seguidos 928
@mafecarrascal	Mafe Carrascal	10 años de activismo. Promuevo causas: DD.HH., anticorrupción y paz. Fundadora de	403	sí	Bogotá se unió en mayo 2010 seguidores 199,5 mil seguidos 6157 elpaisprimero.co

Tabla 7.
TOP PERFILES DE USUARIOS MÁS MENCIONADOS.

Perfil de usuario	Nombre	Descripción	Cantidad	Verificada	Observaciones
		@paisprimero e @ideasporbogota . Internacionalista y becaria @LideresXBogota 👏📱			
@xhcmrx	Cami	<u>onlyfans:</u> <u>http://Instagram.com/</u> <u>camilomendezromero</u> ... Shakira is the <u>queen</u>	381	no	Usaquen, COL, se unió en septiembre 2012 seguidores 8340 seguidos 588
@inlonight	Luciana	Brindo con silencio, de homenaje triste, al ayer de besos, que pasó y no existe!!!	374	no	Se unió en septiembre 2009 105 seguidores 291 seguidor
@j_sarcasmo	Julian Cante	Un pedacito de lo que me pasa por la cabeza👤👤👤👤	365	no	Se unió en agosto 2012 2119 seguidores 2930 seguidos
@gustavorugeles	Gustavo Rugeles	Periodista _ Director de El Expediente <u>http://elexpediente.co</u>	348	sí	Se unió en octubre 2010 75,4 mil seguidores 2350 seguidos
@alexlopezmaya	Alexander López Maya	Senador del @PoloDemocratico (2018 – 2022). Luchando por un país Justo, con DIOS en mi corazón por siempre. Instagram: alexlopezmaya	344	sí	Colombia, se unió en diciembre 2009 49,2 mil seguidores 2107seguidos

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos entonces se ven de la siguiente manera en la tabla 8 y la figura 13

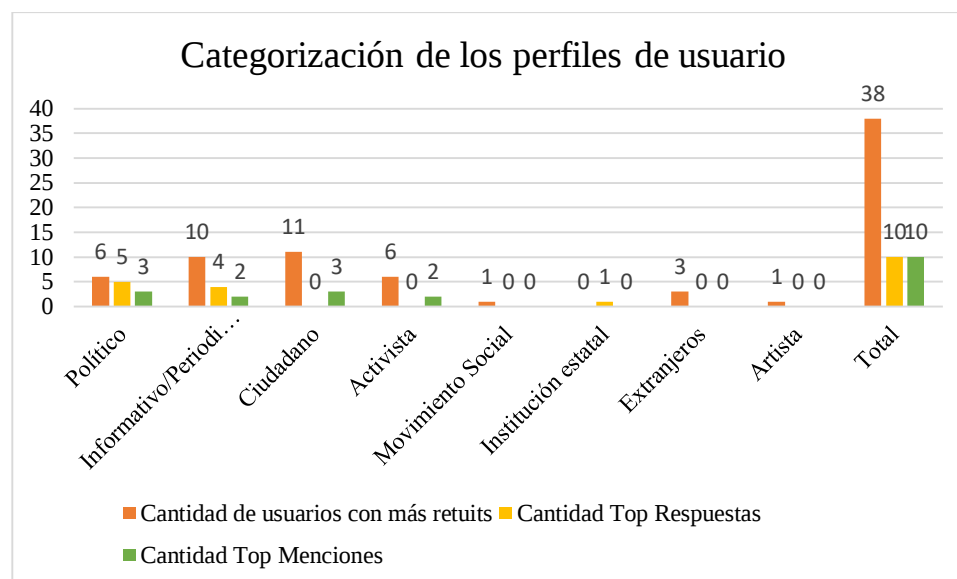
Tabla 8.
CATEGORIZACIÓN DE LOS USUARIOS.

Categoría	Cantidad de perfiles de usuarios con más retuits	Cantidad Top Respuestas	Cantidad Top Menciones	Total	Porcentaje
Político	6	5	3	14	24,1
Informativo/Periodismo	10	4	2	16	27,6
Ciudadano	11	0	3	14	24,1
Activista	6	0	2	8	13,8
Movimiento Social	1	0	0	1	1,7
Institución estatal	0	1	0	1	1,7
Extranjeros	3	0	0	3	5,2
Artista	1	0	0	1	1,7
Total	38	10	10	58	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Figure 13.
Categorización de los perfiles de usuario.

Fuente: elaboración propia



Se puede observar que la cantidad de usuarios más alta son los que corresponden a periodistas o medios informativos, de allí le siguen los ciudadanos y políticos, y en tercer puesto los usuarios considerados como activistas; de esto podemos inferir que aquellos que hicieron más presencia en la difusión de contenido son los medios de comunicación o que ejercen un papel periodístico, tomando entonces la información un papel importante durante el fenómeno que se estudia.

Es importante notar que, entre los usuarios distinguidos con más interacciones, se encuentran tres perfiles de personas con residencia en el exterior. Esto quiere decir que la difusión de la información llegó incluso a otros países, dando más relevancia al hashtag. Lo que da cuenta que dentro de la red social algunas barreras como la ubicación geográfica pueden ser superadas, gracias a la posibilidad de encontrar y buscar de manera accesible información sobre las tendencias mundiales y de otros países, incluso en los últimos años. Twitter tiene una sección en la que destaca los temas de mayor interés en los diferentes países. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que existen algunas limitaciones gracias a los algoritmos que programan la red social, pues aún no es un proceso automático y depende de muchas de las búsquedas e intereses del perfil que use la red.

Tuits por día

Los resultados arrojados sobre el comportamiento del hashtag durante el período establecido se evidencian en la tabla N° 9. Se puede observar que los días previos al evento tuvo gran movimiento el hashtag, así como el día del Paro Nacional, que aumentó en 400 tuits respecto al día anterior. Los días siguientes al paro, la cantidad de tuits disminuye, excepto por el 22 de noviembre, donde hay un aumento de la actividad del hashtag en las redes, esto se debe a

que en este día sucedieron hechos violentos, y de saqueo en la capital del país, lo que produjo una actividad exponencial (ver tabla 9 y figura 14)

Tabla 9.

CLASIFICACIÓN TUIITS POR DÍA.

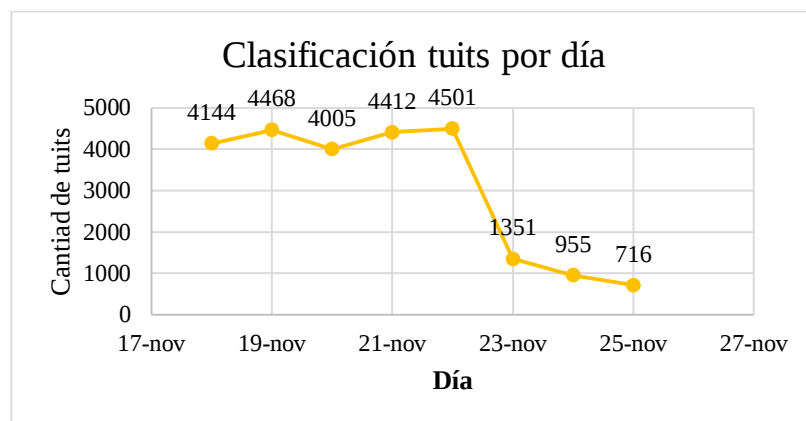
Fecha	tuits
18-nov	4144
19-nov	4468
20-nov	4005
21-nov	4412
22-nov	4501
23-nov	1351
24-nov	955
25-nov	716
Total general	24552

Fuente: Elaboración propia.

Figure 14.

Cantidad de tuits por día.

Fuente: elaboración propia



Por otro lado, también se estudió el número de retuits por día, en la tabla 10 se puede observar con mayor claridad cómo la interacción y difusión del hashtag se da de forma

exponencial hasta el día del paro nacional, pero después de pasada esta fecha, los retuits disminuyen en una cantidad considerable (ver figura 15).

Algo que se puede ver con claridad al comparar ambas tablas es que la forma en la que más se hizo difusión y movimiento del hashtag durante ese período fue por medio de la creación directa de tuits.

Tabla 10.

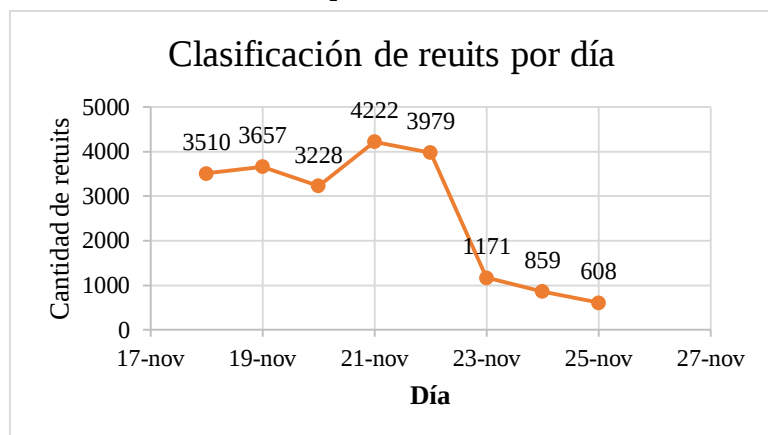
*CLASIFICACIÓN RETUITS
POR DÍA*

Fecha	retuits
18-nov	3510
19-nov	3657
20-nov	3228
21-nov	4222
22-nov	3979
23-nov	1171
24-nov	859
25-nov	608
Total general	21.234

Fuente: Elaboración propia.

Figure 15.

Cantidad de retuits por día.



Fuente: Elaboración propia.

Relaciones

Fecha de los Tuits y Tipo de Mensaje de Autores Top de Retuiteados.

Es importante recalcar en esta relación de categorías que no se tuvieron cuenta todos los usuarios retuiteados, sino aquellos con un número superior a 100 retuits. Cada uno de estos usuarios escribió un número diferente de mensajes, el cual varía entre 1 y 16 tuits por cada usuario.

Como se puede observar en la tabla N° 11 la actividad de difusión por medio de los Retuits genera un pico bastante alto el día de la gran marcha nacional, pasada esta fecha, la actividad de retuit para estos autores seleccionados se disminuye. El tipo de mensaje que más difusión genera es el de información, lo que verifica lo dicho con anterioridad sobre cómo los usuarios tienen preferencia en esta red social por mensajes más informativos, sobre otros que involucren opiniones más personales.

Aunque en el listado de los más retuiteados se encuentran personas que marcaron oposición al gobierno, estas expusieron mensajes más informativos o de denuncias sobre desmanes en la marcha. Es de notar que la categoría *Activismo pro movilización* tiene el mayor flujo de información entre el top de las retuiteados el día anterior a la marcha, sin embargo, este movimiento se da es en el tipo de mensaje de apoyo al paro, pero no así con la convocatoria, lo que puede llevar a inferir que la convocatoria a la marcha del 21 de noviembre no se dio totalmente o de forma vinculante vía Twitter. La categoría con menos difusión entre los autores más retuiteados fue la de oposición, esto deja ver que este tipo de mensajes poco generaron reacciones.

Realizando la búsqueda de cada retuit con referencia a la fecha se pudo observar que muchas reacciones obedecen al contexto del momento, un ejemplo de esto es la categoría

denuncia, las fechas con más tuits de denuncia entre los usuarios estudiados obedece a los allanamientos hechos por la policía días anteriores a la marcha nacional.

Por último, se puede afirmar, que las únicas categorías que logran una permanencia en el tiempo tras el 21 de noviembre son la de información y denuncia, esto, porque las actividades y consecuencias del paro no fueron terminadas el día 21, sino unos días más allá.

Tabla 11.

RELACIÓN DE CATEGORÍA: FECHA Y TIPO DE MENSAJE DE LOS MÁS RETUITEADOS

Fecha/ Categoría	18-nov	19-nov	20-nov	21-nov	22-nov	23-nov	24-nov	25-nov
Información	3	2	6	14	7	3	2	0
Denuncia	2	2	6	7	3	4	1	0
Activismo Pro Movilización	10	7	28	11	6	0	0	0
Convocatoria	5	2	10	1	0	0	0	0
Apoyo	5	5	18	10	6	0	0	0
Activismo Contra Movilización	0	0	0	3	0	0	0	0
Oposición	0	0	0	3	0	0	0	0
Total	15	11	40	35	16	7	3	0

Fuente: Elaboración propia.

Tipo de Mensaje y Fecha de Publicación de los Tuits

Como se puede observar en la tabla 12 la mayor cantidad de tuits son realizados el día de la marcha, el día anterior y el día posterior a dicha actividad. Durante estos tres días (20,21,22 noviembre 2019) se realizan, de acuerdo al contenido del corpus, un total de 11.429 tuits, los cuales representan el 46,5% del total de la información descargada. Dado que la categoría más usada es la de *activismo informativo*, se presume que entre más cercana la fecha de la movilización, existe un aumento en los tuits con mensajes de información o denuncias. Para comprobar esta información se realizó un filtro de la fecha en las diferentes categorías con las

herramientas de Excel, para de esta manera comprobar qué tipo de mensaje es más difundido conforme a la fecha de la movilización.

Es necesario tener en cuenta que, en el análisis de categorización del mensaje, se categorizaron con Excel el 70% de los tuits totales de la base de datos, mientras que la clasificación por días se realizó con la totalidad de tuits de la base de datos. Por lo tanto, los resultados de la tabla 12 están basados en el 70% de los tuits clasificados en las categorías de mensaje.

Tabla 12.
RELACIÓN TIPO DE MENSAJE- FECHA DE PUBLICACIÓN

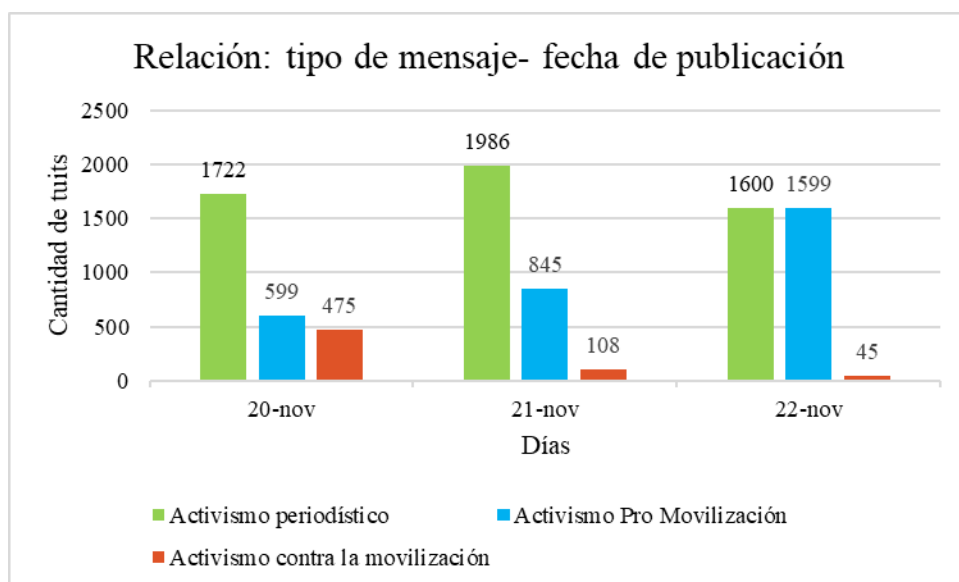
Categoría de mensaje	20- nov	21- nov	22-nov
Activismo periodístico	1722	1986	1600
Denuncia	837	982	1115
Información	885	1004	485
Activismo Pro Movilización	599	845	1599
Apoyo	158	429	1196
Convocatoria	441	416	403
Activismo contra la movilización	475	108	45
Oposición	275	108	45
Total	2796	2939	3244

Fuente: Elaboración propia.

Figure 16.

Relación: tipo de mensaje - fecha de publicación.

Fuente: Elaboración propia



Al realizar los filtros de las fechas seleccionadas con las categorías de los mensajes, se encuentra nuevamente que el día de mayor tráfico de tuits con el #ParoNacional21Nov es el 21 de noviembre, día de la movilización (ver figura 16) con 2939 tuits, la categoría que más tuits tiene este mismo día es *activismo periodístico* con 1986 tuits. En esta categoría los Tuits que fueron clasificados como denuncias, aumentan para el día posterior de la movilización (22 de noviembre), incluso aumentan gradualmente desde el 20 al 22 de noviembre. Por otro lado, los tuits clasificados en la subcategoría de información tienen un mayor tráfico el mismo día de la movilización, esto podría suceder gracias a que durante el día de la marcha los usuarios de la red social, usaron el hashtag con mayor intención de informar acerca de acontecimientos y desarrollos de las actividades de la movilización. Es importante mencionar otros tres aspectos que pueden observarse al realizar esta relación; en primer lugar, la convocatoria en los tuits que

usaron el hashtag es más alta el día previo a las movilizaciones (dentro del límite de tiempo establecido). En segundo lugar, el día en el que se encontraron más tuits clasificados como oposición dentro del rango de días establecido, es el día previo a la movilización. Por último, un fenómeno importante es que los tuits clasificados como *activismo pro movilización* aumentan el día posterior a las movilizaciones y actividades del Paro Nacional.

Tipo de Mensaje y Usuarios Más Retuiteados

De los 38 usuarios más retuiteados se examinaron cada uno de sus tuits y estos fueron clasificados de acuerdo a las categorías ya explicadas anteriormente. Los resultados obtenidos se pueden observar en la tabla 13.

Tabla 13.
RELACIÓN ENTRE TIPO DE MENSAJE Y USUARIOS MÁS RETUITEADOS.

Categorías	Número de tuits
Información	37
Denuncia	25
Convocatoria	18
Apoyo	44
Oposición	3
Total	127

Fuente: elaboración propia.

De estos datos se puede ver que el tipo de mensaje que mayor difusión tuvo entre los usuarios más retuiteados fue el de apoyo, seguido del mensaje de información, lo que deja ver una actividad positiva para quienes organizaban y/o simpatizaban con la marcha.

Adicionalmente, es interesante observar el dato sobre oposición, ya que muestra una poca afluencia de interacción con este tipo de mensaje, lo que deja inferir que, durante el período

estudiado, los mensajes que mostraban oposición y crítica a la marcha y Paro Nacional fueron poco recibidos por los usuarios, sin embargo, algunos de ellos lograron alcanzar a más de 100 personas por medio de retuits.

Es importante recalcar que esta muestra denota aquellos mensajes con un número superior a 100 retuits, lo que permite ver que la preferencia de mensaje entre quienes participaron con el hashtag de nuevo se remite a la información y apoyo del evento.

Tipo de Mensaje y Top 5 Usuarios Más Respondidos

La última relación que se estableció para el análisis de los resultados es tipo de mensaje y usuarios con más respuestas, en este caso se eligieron los primeros cinco usuarios de la lista de *usuarios más respondidos*, que se realizó a través de la aplicación de NodeXL. Estas cinco cuentas están verificadas, lo que significa que son las cuentas oficiales de las personas a las que dicen pertenecer, estos cinco usuarios son: Iván Duque Márquez (@Ivanduque), presidente de la Republica de Colombia 2018-2022; Álvaro Uribe Vélez (@alvarouribebel), senador colombiano y ex presidente 2002-2010; Martha Lucía Ramírez (@mluciamirez), vicepresidenta de Colombia 2018-2022, los tres miembros del Partido Centro Democrático; Gustavo Petro (@petrogustavo), senador de la República de Colombia 2018-20022 y excandidato presidencial para el mismo periodo, miembro del Partido Colombia Humana; el último usuario es la cuenta oficial del periódico colombiano El Tiempo (@eltiempo). (ver tabla 14 y figura 17)

Los resultados fueron obtenidos gracias a filtrar la información Excel con el nombre de usuario. En los resultados se encuentra una característica que sigue siendo constante, las categorías de *activismo por movilización* y *activismo periodístico* tienen mayor tráfico con las respuestas a los usuarios anteriormente mencionados, en mayor medida con el perfil del

presidente Iván Duque. La cuenta del presidente, sigue teniendo el mayor número de respuestas en casi todas las categorías, excepto en la de *activismo contra la movilización* que no tiene cifras significativas; El senador Gustavo Petro por otro lado, es el segundo usuario con más respuestas de tuits clasificados en la categoría de *activismo pro movilización*. Al repasar los tuits de *activismo pro movilización* en los que se mencionan al presidente Iván Duque, se encuentran diferentes mensajes en las que se exigen diferentes demandas al gobierno nacional y respuestas frente a acciones emprendidas por este gobierno, que forman parte del pliego de peticiones del Paro Nacional 2019. Un evento importante para mencionar, es que al senador Álvaro Uribe le cerraron la cuenta de Twitter el día previo a la movilización, debido a que el día 20 de noviembre expuso información confidencial sobre la movilización y la ubicación de ciertas personas durante la marcha, lo que puso en peligro la vida dichos personajes.

Tabla 14.

RELACIÓN ENTRE TIPO DE MENSAJE Y PERFILES DE USUARIOS MÁS RETUITEADOS.

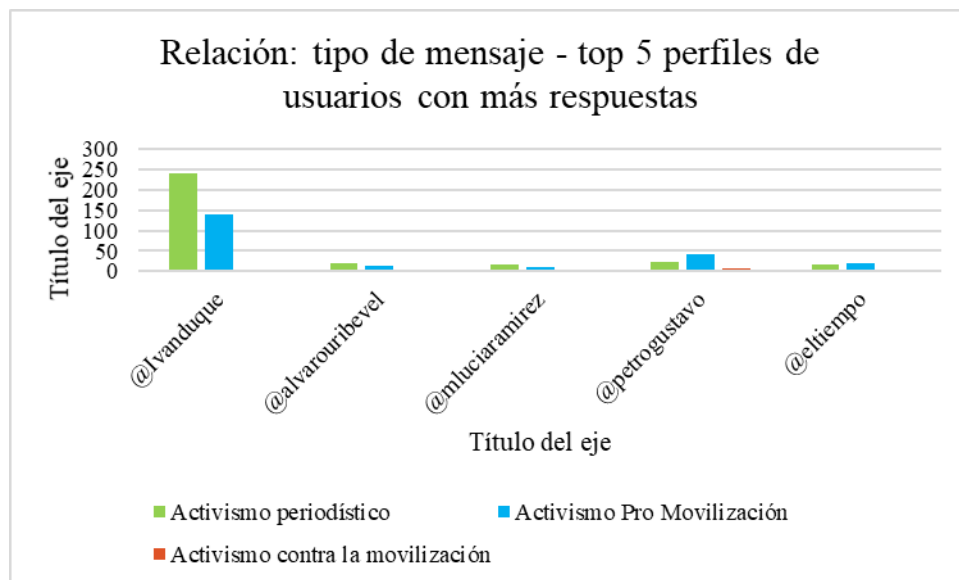
Categoría de mensaje/Usuario	@Ivanduque	@alvarouribewel	@mluciaramez	@petrogustavo	@eltiempo
Activismo periodístico	241	20	15	22	16
Denuncia	200	13	11	17	8
Información	41	7	4	5	8
Activismo Pro Movilización	139	12	11	41	19
Apoyo	88	6	7	31	9
Convocatoria	51	6	4	10	10
Activismo contra la movilización	5	0	0	6	3
Oposición	5	0	0	6	3
Total	385	32	26	69	38

Fuente: Elaboración propia.

Figure 17.

Relación: tipo de mensaje - top 5 perfiles de usuarios con más respuestas.

Fuente: elaboración propia



Conclusiones

Tras revisar los resultados arrojados en esta investigación frente a los usos de Twitter durante la movilización del 21 de noviembre de 2019 en Colombia, y teniendo en cuenta los aportes conceptuales de los autores mencionados en este trabajo, se puede evidenciar que el uso de internet y de las redes sociales son una nueva adaptación de las formas de movilización, en donde el impacto mediático es mucho mayor y varía la dinámica de las protestas gracias a la información inmediata que se publica. Es claro que el movimiento #ParoNacional21Nov dado en redes sociales aprovecha las características de lo que JB Fogg (2008) ha caracterizado como la Persuasión Interpersonal Masiva, proceso que en la actualidad permite una divulgación a gran escala generando un alto grafo social con impacto medible.

- Podría existir un cambio de perspectiva de la ciudadanía respecto a los movimientos sociales y la protesta. Esto puede demostrarse al encontrar un mayor número de tuits apoyando las movilizaciones del 21 de noviembre y con un elevado número de interacciones en perfiles de usuarios de sectores políticos alternativos (Partido Político Polo Democrático, Central Unitaria de Trabajadores, Partido Verde, Partido Coalición Lista de la Decencia, activistas de derechos humanos, etc.). Esto podría responder a una mayor demanda de derechos que han sido vulnerados o no garantizados por el Gobierno Nacional y el Estado, afectando diferentes sectores de la sociedad.
- Al mirar los resultados de la categorización de los tuits, puede encontrarse que Twitter se usó, principalmente, en el caso de la movilización del 21 de noviembre como un medio informativo, pues la mayor cantidad de tuits realizados y difundidos fueron sobre información de las movilizaciones y denuncias sobre vulneraciones a los DD.HH. Sin embargo, este porcentaje mayor no opaca los propósitos de la promoción de la

movilización. A diferencia de los medios tradicionales, en esta red la información es una instancia significativa, pero una más en medio de un ecosistema comunicativo más dinámico y diverso.

- Se encuentra que las figuras de poder político y de alto impacto mediático del espectro nacional también son altas generadoras de opinión en Twitter. Sin embargo, esta red también ha permitido la emergencia de nuevas voces ciudadanas y nuevos espectros políticos y de deliberación que usualmente no aparecen en los medios convencionales.
- Luego de examinar la base de datos se encontró que la mayoría de información compartida son retuits, lo que permite constatar que Twitter tiene una alta capacidad de difusión.
- Debido a la cantidad de información compartida en esta plataforma, existe una retransmisión de los datos publicados en Twitter en medios tradicionales, pues al consultar artículos y notas periodísticas sobre lo ocurrido en estas movilizaciones se encontró que se incluían archivos adjuntos publicados en los tuits.
- Al igual que los medios de comunicación tradicionales, la información exhibida en las plataformas digitales como Twitter puede ser manipulada, gracias a la accesibilidad de las redes sociales hoy en día. Estas cuentan con un mayor volumen de información fraudulenta o no comprobada. Lo cual puede guiar a los usuarios a tener opiniones o percepciones alejadas de la realidad.
- Teniendo en cuenta la teoría de la persuasión interpersonal masiva y los aportes de De la Garza (2011) se puede inferir que la creación de un hashtag permitió un sentido de pertenencia frente a la movilización, debido a que existe una difusión masiva de los

valores de los movimientos sociales, logrando en Twitter un lugar de encuentro virtual para el debate y el apoyo a las movilizaciones del 21 de noviembre.

- Esta red social facilitó un nuevo espacio público entre los perfiles de usuarios, gracias a que no discrimina posiciones políticas.
- Twitter permitió en el caso estudiado, una comunicación más directa y fluida entre los actores que hicieron parte de la movilización, obligando a que el Gobierno y los actores políticos se adaptaran a las dinámicas que presenta la red social. Esto se debe a la popularidad y la informalidad de la red, características fundamentales de los medios de comunicación empleados por la movilización de mujeres en Fiji, mencionado por Tilly & Wood (2010).
- A diferencia del caso #NiUnaMenos estudiado por Giraldo, Fernández & Pérez (2018), el hashtag #ParoNacional21Nov se generó a partir de una convocatoria, sin embargo, se provocaron otras movilizaciones bajo la premisa del 21 de noviembre con nuevos hashtags que contienen el día y la inicial del mes en que se realiza la movilización (#22N, #8D, #21E, #21S).
- En la muestra de estudio los perfiles de usuarios que promovieron la movilización generaron más respuestas frente a perfiles de líderes políticos que se opusieron a la protesta del 21 de noviembre del 2019.
- Según la definición de Tarrow (1997), Twitter permite que exista una interacción entre los perfiles de usuarios que comparten objetivos comunes, que pertenecen a las élites, sectores oponentes y autoridades. Sin embargo, no es posible hasta ahora conocer el poder e influencia real de estas interacciones en el espectro político fuera de la virtualidad.

- A partir de este trabajo se considera que el estudio de los movimientos sociales, debe incluir la interacción que se da en medios digitales. Gracias a que los movimientos sociales se han adaptado a estos medios, abriendo una nueva posibilidad de análisis.

A pesar de que la pregunta y los objetivos de investigación aquí planteados no se vinculan directamente con las relaciones de poder entre los actores políticos, gracias a la formación recibida en el pregrado se encontraron algunas otras conclusiones afines con la disciplina de los estudios políticos. En cuanto a las relaciones de poder estructurales que se pueden encontrar en el quehacer político del país, no se trasladan de la misma forma a las herramientas digitales, pues mientras el gobierno tiene un gran poder real y que se evidencia en la toma de decisiones; en el análisis realizado se muestra que los tuits generados por quienes se encontraban en oposición al Paro Nacional no tienen gran difusión y aceptación.

Debido a la formación política del país, con una inclinación alta hacia los liderazgos políticos más que hacia los partidos políticos, se puede decir que esa estructura de influencia y poder individual se traslada a la plataforma Twitter, sin embargo, los líderes se encuentran, a pesar de su influencia, en el mismo lugar y nivel que los perfiles de usuarios de ciudadanos. Al analizar la co-variación entre los cinco usuarios más respondidos y el tipo de mensaje, se puede observar que la influencia o el alto número de interacciones no corresponde o no es equivalente a una aceptación de las ideologías de quien recibe los mensajes. Lo anterior permite concluir que el número de seguidores, respuestas o el porcentaje de influencia de un líder político no se traduce necesariamente en favorabilidad dentro de la red social.

El control de la información es vista a lo largo de la historia como una estrategia, gracias a las importancias que menciona Casero (2009), pues permiten definir la realidad de la manera que los medios la presenten, y es la fuente primaria de muchas representaciones

simbólicas sobre la misma. Además “son elementos primordiales para impulsar los intercambios sociales y compartir experiencias, ideas, valores, saberes y percepciones” (Casero, 2009, p. 2). Las noticias y la información periodística también representan un poder dentro de las agendas, teniendo en cuenta que las agendas permiten priorizar la información y darle un lugar dentro de las discusiones políticas y sociales.

Esto significa tener un control sobre la información y los temas de actualidad, lo cual jugaba un papel fundamental para el Estado como una forma de control de la población, ideas contempladas por Chomsky, Lippmann y otros autores. Para contrarrestar esta situación, muchos grupos civiles y de periodistas a lo largo de la historia han creado periódicos, programas de radio, emisiones televisivas o diferentes contenidos mediáticos alternativos.

Con el estudio realizado se podría decir que este control sobre las agendas, contenidos e información ha sido entregado a los ciudadanos con las redes sociales como Twitter, gracias a sus características. Pues a pesar, de que aún puede existir cierto tipo de control sobre la agenda, la información es producida en muchos casos por ciudadanos, colectivos, grupos étnicos, etc., al igual que su difusión dentro de la red es hecha por el mismo grupo de usuarios, permitiendo que los medios de comunicación tradicionales incorporen estos temas que se vuelven tendencia dentro de sus agendas. Por lo que el control, o el cuarto poder de los medios de comunicación que mencionan algunos autores ya no queda en uso exclusivo del Estado, permitiendo que las influencias dentro de las discusiones públicas o asuntos políticos sean propuestas por grupos o sectores civiles. Por lo tanto, el poder de la influencia dentro de las discusiones y los temas relevantes para la población es diezmado, sin embargo, es importante reconocer que no está totalmente desvinculado del control que pueda emplear el Estado y la adopción que puedan tener los sectores políticos para ejercer algún tipo de

control (pues queda al alcance de cualquier sector). En el caso evaluado, es importante reconocer como los tuits más difundidos estaban relacionados con información y denuncias, realizados por ciudadanos o activistas que no tienen una relación directa con el poder estatal, y las discusiones generadas a partir de esta información fueron presentadas en los portales de medios de comunicación tradicionales.

Las demandas de los movimientos y las movilizaciones en el caso del Paro Nacional y a lo largo de los años, ha correspondido a la exigencia de derechos adquiridos en la constitución de 1991 no garantizados y el cumplimiento de algunos puntos del Acuerdo de Paz que se firmó en 2016. La existencia de un pacto que vuelve a reconocer derechos y crea otros para las víctimas, generó nuevas demandas para la movilización social, gracias las pocas condiciones efectivas que se gestan en el país entorno a este tema.

La creación de un hashtag que se convierta en tendencia nacional o global, es una nueva acción colectiva de los movimientos. La herramienta permite convocar de forma asertiva a diversas acciones colectivas, incluso el apoyo o uso del hashtag se puede interpretar como una acción colectiva en sí, ya sea de quienes apoyan o desestiman el Paro Nacional. En el caso estudiado y en análisis de las co-variaciones establecidas, se puede observar el uso del Hashtag como una acción colectiva a favor del Paro Nacional, debido al gran número de tuits realizados en esta categoría de mensaje.

Como lo mencionan algunos autores como Marx, Engels, y Parson, las acciones colectivas en muchos casos dan paso a los movimientos sociales. En el caso del Paro Nacional del 21 noviembre del 2019, muchos de los tuits clasificados correspondieron a mensajes de convocatoria o denuncias frente al descontento con las acciones del Estado (como las acciones policiales durante las manifestaciones), las cuales a través de nuevas

convocatorias por las redes sociales como Twitter siguieron desencadenando nuevas acciones y movilizaciones. La fuerza del movimiento social que impulso las movilizaciones del 21 de noviembre del 2019, y el continuo descontento por el incumplimiento a las demandas exigidas, permitió que se desarrollaran nuevas acciones colectivas un año después (19 y 21 de noviembre de 2020).

Podría empezarse a considerar que las tendencias a través de redes sociales, son las adaptaciones de las acciones colectivas a la esfera tecnológica. Teniendo en cuenta los resultados de este trabajo y las consideraciones de algunos autores frente a la definición de las acciones colectivas, sin embargo, es una propuesta que se debería seguir evaluando con otro tipo de investigaciones más rigurosas.

La población más interesada en los temas políticos no tiene necesariamente una relación directa con las redes sociales como Twitter, en especial con aquellos que participarían activamente de las votaciones. Hay una diferencia generacional, entre quienes hablan o discuten temas de interés político, y quienes participan en la política, quienes participan de las elecciones directamente son generalmente población mayor. Esta población no ve las redes sociales como una herramienta para la discusión de asuntos políticos.

Aquí se genera una contradicción interesante, pues quienes participan del poder real de las votaciones no consideran las redes sociales como escenarios de deliberación o participación política. Y quienes ven las redes sociales (Twitter en este caso) como espacios de participación política, no participan dentro de los espacios de deliberación ciudadana de manera masiva tal como en las movilizaciones sociales. A pesar de que las acciones colectivas tienen un poder real dentro de la vida de la democracia, en Colombia este poder

esta contrarrestado por los efectos del desarrollo democrático que aún no es pleno, y las diferentes problemáticas que rodean la política colombiana.

La Democracia en su estructura y forma de funcionamiento no obtiene cambios. La herramienta digital Twitter y otras como esta, lo que permiten es un relacionamiento diferente entre el establecimiento estatal y la población. La democracia representativa sigue funcionando de la misma forma, la digitalización de la comunicación lo que ha permitido es un acceso más rápido a la información.

Hay que reconocer que se ha dado un cambio transitorio en la forma de relación entre el Estado y la ciudadanía, donde esta relación se ha hecho más cercana a través de los años gracias a las herramientas digitales. El primer gran paso de esto puede verse con la creación de la plataforma llamada Urna de Cristal, sin embargo, en términos del quehacer político aún quedan algunos avances pendientes. Teniendo en cuenta lo que dice el Banco de la Republica (2015) a cerca de las herramientas de participación política establecidas en la Constitución de 1991, Twitter cuenta con algunas características que son los objetivos de las herramientas de participación, pues permite deliberar, mostrar propuestas y presionar. Es aquí donde se hace la pregunta de si Twitter podría considerarse como una nueva herramienta de participación, gracias a las características anteriormente nombradas. Por las limitaciones de los recursos del trabajo y otros factores, esta pregunta no podría responderse de manera certera dentro del mismo.

A pesar de que Twitter cuenta con ciertas características que condicionan su uso, se podría decir que puede funcionar como un medio para transmitir información en tiempo real, sobre denuncias e incluso convocatorias que surgen en medio de las movilizaciones, permitiendo incluso ver las tendencias como la adaptación de las acciones colectivas a la

tecnología. En este sentido se abre un nuevo espectro para el análisis de la comunicación y la política, pues Twitter funciona como una herramienta que puede ser utilizada por diferentes sectores y ha ocupado un lugar importante en los medios de comunicación tradicionales y las comunicaciones oficiales de los gobiernos. Por último, podría considerarse la metodología empleada en este trabajo de investigación como un primer paso hacia una metodología más estructurada para el análisis de la comunicación y la política con relación a los medios de comunicación digital como Twitter. Un campo necesario y fértil para los Estudios Políticos.

Referencias

- Aguilar-Forero, N. (2020). *Las cuatro cosas de la acción colectiva juvenil: el caso del paro nacional de Colombia* (noviembre 2019-enero 2020). *Análisis Político*, 33(98), 26-43.
- Aguirre Sala, J. F. (2015). Riesgos y ventajas de la gobernanza electrónica y el estatus del estado de Nuevo León, México. *En-claves del pensamiento*, 9(17), 177-200.
- Alonso, Jorge. (2013). Cómo escapar de la cárcel de lo electoral: el Movimiento #YoSoy132. *Desacatos*, (42), 17-40. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-050X2013000200002&lng=es&tlng=es
- Archila Neira, Mauricio (2006). Los movimientos sociales y las paradojas de la democracia en Colombia. En: Controversia no. 186 (junio 2006). Bogotá: CINEP, 2006. Bogotá D.C
- Archila Neira, M. (2010). Protestas, movimientos sociales y democracia en Colombia (1975-2007). *Temas y procesos de la historia reciente de América Latina*, 119-46
- Arechavaleta, C. M. R. (2010). De la estructura de oportunidades políticas a la identidad colectiva. Apuntes teóricos sobre el poder, la acción colectiva y los movimientos sociales. *Espacios Públicos*, 13(27), 187-215.
- Arteaga, B., Walteros, D., Álvarez, L., Andrade, O., Cortés, A., & Baños, L. (2012). *Cuadernos paz a la carta No. 2; medios de comunicación y construcción de paz*. Bogotá, Colombia: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Bautista, S. C. B. (2017). Contribuciones a la fundamentación conceptual de paz territorial. *Ciudad Paz-Ando*, 10(1), 100-110
- Barba, C., & Blanco, V. (2011). Activismo político en red: del movimiento por la vivienda digna al 15M. *Teknokultura*, 8(2), 157-175.

- BBC News Mundo. (2019). Fronteras cerradas y militares acuartelados: ¿por qué el paro nacional del 21 de noviembre genera tanta tensión en Colombia?
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-50483298>
- Bell, J. G. (2019, 17 diciembre). Las peticiones del Comité Nacional del Paro para la negociación con el Gobierno. La Republica. <https://www.larepublica.co/economia/las-peticiones-del-comite-nacional-del-paro-para-la-negociacion-con-el-gobierno-de-ivan-duque-2945539>
- Bobbio, N. (2001). *El futuro de la democracia*. Fondo de Cultura Económica. 3a edición. México.
- Borón, A. (2007). Crisis de las democracias y movimientos sociales en América Latina. Notas para una discusión. Tareas, (126), 13-30.
- Bruckmann, M., & Dos Santos, T. (2005). Los movimientos sociales en América Latina: un balance histórico. Seminário Internacional REG GEN: Alternativas Globalização, 8.
- Cacep, C. (s. f.). La Cumbre | Cumbre Agraria. Cumbre Agraria.
<https://www.cumbreagraria.org/category/la-cumbre/>
- Calle, B. R., Moncada, H. D. J. M., & Calle, R. A. R. (2006). *Incidencia de la reforma política en el sistema electoral y de partidos colombiano*. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Campos-Domínguez, E. (2017). Twitter y la comunicación política. *El profesional de la información (EPI)*, 26(5), 785-793.
- Casero-Ripollés, A. (2009). El control político de la información periodística
- Castells, M. (2006). *La sociedad red: una visión global*. Madrid: Alianza editorial.
- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza Editorial.

Contreras, S. L. P. (2007). Sistema político y democracia en Colombia. Redes de inclusión en los años sesenta y noventa una aproximación desde la Teoría de los Sistemas. *Diálogos de saberes*, (26), 191-230.

Corte Suprema de Justicia de la Nación. «Resumen del Informe del Registro de Feminicidios de la Justicia Argentina: Año 2017.

Tomado de: <https://www.csjn.gov.ar/omrecopilacion/docs/resumen2017fem.pdf>

COTARELO R. “Capítulo 10; de la política de partidos a la política de multitudes” en:

Ciberpolítica, las nuevas formas de acción y comunicación políticas. Tirant Humanidades. Valencia. 2013

Clausó, A. (1993). Análisis documental: el análisis formal. *Revista General de Información y Documentación*, 11-19.

Dahl, R (2008). *La democracia y sus críticos*. México: Paidós.

Dahl, R. A. (1999). *La democracia*. Madrid: Taurus

Dagnino E. (2001). *Cultura, ciudadanía y democracia: los discursos y prácticas cambiantes de la izquierda latinoamericana*. En: Política cultural & cultura política: una nueva mirada sobre los movimientos sociales latinoamericanos. Instituto Colombiano de Antropología e Historia.

De Haro, J. J. (2010). Redes sociales en educación. Educar para la comunicación y la cooperación social, 27, 203-216.

De la Garza Talavera, R. (2011). Las teorías de los movimientos sociales y el enfoque multidimensional. Estudios políticos (México), (22), 107-138

Domínguez, D. (2009). Democracia 2.0: la política se introduce en las redes sociales. *Pensar la publicidad*, 31-58.

- Dulzaides, M. E., & Molina, A. M. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *ACIMED*, 1-10.
- ELTIEMPO.COM. (2019). En vivo: Toque de queda en Bogotá; Duque llama a Diálogo Nacional. El Tiempo. <https://www.eltiempo.com/vida/educacion/en-vivo-siga-el-estado-de-las-principales-ciudades-del-pais-tras-el-paro-nacional-436190>
- ELTIEMPO.COM. (2019b). Reviva el minuto a minuto del concierto «Un canto por Colombia». El Tiempo. <https://www.eltiempo.com/bogota/concierto-del-paro-siga-en-vivo-el-concierto-del-8-de-diciembre-441514>
- El Tiempo (2019c). *Las razones del bloqueo de la cuenta de Twitter de Uribe*. En: <https://www.eltiempo.com/tecnosfera/apps/por-que-bloquearon-cuenta-de-twitter-de-alvaro-uribe-435922>
- Fernández (2019). Marcha del 21nov en Colombia es orquestada por Foro de Sao Paulo: Centro Democrático. En :<https://es.panampost.com/felipe-fernandez/2019/11/09/marcha-col-foro-sao-paulo/>
- Fogg, B. (2008). Persuasión Interpersonal Masiva: Primera Visión de un Nuevo Fenómeno. Proc. Third International (págs. 1-12). Berlin: Springer. Obtenido de www.bjfogg.com o www.bjfogg.com/mip.html
- García, A. L. (2002). Tratamiento y análisis de la documentación. En A. Vizcaya, *Fundamentos de la organización de la información*. La Habana: Universidad de La Habana.
- García-Galera, M. C., Del-Hoyo-Hurtado, M., & Fernández-Muñoz, C. (2014). Jóvenes comprometidos en la Red: el papel de las redes sociales en la participación social activa. *Comunicar*, 21(43), 35-43.

- Gil Ramírez, H & Guilleumas Garcia, R.M. (2017). *NodeXL para el análisis de redes de comunicación en twitter. Guía práctica*. Editorial Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia.
- Giraldo-Luque, S. (2018). Protesta social y estadios del desarrollo moral: una propuesta analítica para el estudio de la movilización social del siglo XXI. *Palabra Clave*, 21(2), 469-498. DOI: 10.5294/pacla.2018.21.2.9
- Giraldo Luque, S., Fernández García, N., & Pérez-Arce, J. C. (2018). La centralidad temática de la movilización# NiUnaMenos en Twitter. *El profesional de la información*, 27(1).
- Held, D.(2007). *Modelos de democracia*. Alianza.
- Invamer (2019): Gallup Poll: Encuesta de opinión – Colombia #133 (27/11/2019)
- Jaramillo, J. B. (2013). Tensiones de poder: los movimientos sociales como expresión de contra hegemonía. *Economía Política de América Latina* (págs. 1-42).
- Jaramillo, D (2016). *Pensar la comunicación para la Paz*. Universidad de Antioquia.<http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/udea-noticias/udea-noticia/>
- Jenkins, C. J. (1994). *La teoría de la movilización de recursos y el estudio de los movimientos sociales*. En *Zona abierta* (69). (págs.5-49)
- . Mainwaring, Scott y Shugart, Matthew. (2002) “*Presidencialismo y democracia en América latina: revisión de los términos del debate*”.
- En: S. Mainwaring, y M. Shugart, *Presidencialismo y democracia en América latina*. México: Paidós. Pp.19-64
- McCarthy, John D.; Zald, Mayer N. (1977). «Resource Mobilization and Social Movements: A Partial Theory». *American Journal of Sociology* (en inglés) 82 (6): 1212-1241

Moreno, A. P. (2011). La primavera árabe: ¿una cuarta ola de democratización? *Revista UNISCI*, (26), 75-94

Ortiz, M. A. (2019). Concierto del paro se realizará el 8 de diciembre. *El Tiempo*.

<https://www.eltiempo.com/bogota/concierto-del-paro-se-realizara-el-8-de-diciembre-438568>

P. (2020, 14 enero). Prepárese porque vuelven las marchas: anuncian paro nacional para este 21 de enero - Pulzo. *pulzo.com*. <https://www.pulzo.com/nacion/anuncian-paro-nacional-martes-21-enero-PP828405>

Pacifista (2018). Entrevista a Mauricio Archila, <https://pacifista.tv/notas/el-profe-archila-nos-ayudo-a-entender-nuestra-historia-de-movimientos-sociales/> junio 26, 2018.

Paez, P. (2019, 21 noviembre). En imágenes, 'cacerolazo' conmovió tanto que en las calles se armaron nuevas marchas. *pulzo.com*. <https://www.pulzo.com/nacion/cacerolazo-hizo-que-bogota-volviera-salir-calles-PP803728>

Pardo, D. (2019). 3 factores inéditos que hicieron del paro nacional en Colombia una jornada histórica. *BBC News Mundo*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-50520302>

Pinzón, E. M. R. (2020). Colombia 2020: la movilización social como oportunidad y reflejo del cambio. *Análisis Carolina*, (1), 1.

Pliego de peticiones Paro Nacional del 21 de noviembre de 2019. Tomado de:

<http://www.paronacional.com/>

Quintana, O. M. (2009). *Teoría Crítica de los medios de comunicación*. Bogotá, Colombia : Universidad Nacional de Colombia .

- Resina de la fuente, J. (II semestre de 2010). Ciberpolítica, redes sociales y nuevas movilizaciones en España: el impacto digital en los procesos de deliberación y participación ciudadana. *Mediaciones sociales*, 143-164.
- Rodríguez Andrés, R., & Ureña Uceda, D. (2011). Diez razones para el uso de Twitter como herramienta en la comunicación política y electoral.
- Rodríguez, E. C. (2012a). Movimientos sociales y democracia. *Diálogos de saberes*, (37), 115-128.
- Rodríguez, E. C. (2012b). La MANE y el paro nacional universitario de 2011 en Colombia. *Ciencia Política*, 7(14), 140-193.
- RCN Radio (2019). Guardia indígena y estudiantes lideraron noveno día de marchas en Bogotá
<https://www.rcnradio.com/bogota/guardia-indigena-y-estudiantes-lideraron-noveno-dia-de-marchas-en-bogota>
- RCN Radio (2019b). Emotivo homenaje a Dilan Cruz, un mes después de su muerte
<https://www.rcnradio.com/bogota/emotivo-homenaje-dilan-cruz-un-mes-despues-de-su-muerte>
- Sartori, G. (1998). *El Hommo Videns. La sociedad teledirigida*. Taurus
- Sartori, G. (2009). *La democracia en treinta lecciones*. Taurus.
- Serrafero D. Mario (1991) “*Presidencialismo y reforma política en América Latina*”
 En: Revista del Centro de Estudios Constitucionales
- Subgerencia Cultural del Banco de la República (2015). *La democracia como sistema político*. <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/comunicacion/libro>
- Slater D. (2001). Repensar la espacialidad de los movimientos sociales: fronteras, cultura y política en la era global. En *Política cultural & cultura política: una nueva mirada sobre*

- los movimientos sociales latinoamericanos. Instituto Colombiano de Antropología e Historia.
- Stuart Mill, J. (2007). *Del gobierno representativo*. España. Tecnos.
- Tarrow, S. (1999). Estado y oportunidades: la estructuración política de los movimientos sociales. In *Movimientos sociales, perspectivas comparadas: oportunidades políticas, estructuras de movilización y marcos interpretativos culturales* (pp. 71-99). Ediciones Istmo.
- Thompson, J. (1998). Comunicación y contexto social. *La media y la modernidad*, 25-68.
- Tilly, C., & Wood, L. (2010). Los movimientos sociales: 1768-2008; desde sus orígenes a Facebook. Barcelona: Crítica.
- Valderrama, C. E. (2009). La investigación en medios de comunicación en Colombia (1980-2009). *Nómadas (Col)*, (31), 262-276.
- Vega, J. L (1969). El concepto de sociedad pluralista. *Revista de la Universidad de Costa Rica*. (27).
- Velásquez, F. (2004) *La nueva constitución y la participación*. p. 49-77. En: Jursich, M (2004). *Colombia, una democracia en construcción*. Ediciones Foro Nacional por Colombia
- Vivir, R.-. (2020, 2 julio). ¿207 mil marchantes en el paro nacional? Una cifra oficial que podría ser muy baja. *El Espectador*. <https://www.elespectador.com/noticias/ciencia/207-mil-marchantes-en-el-paro-nacional-una-cifra-oficial-que-podria-ser-muy-baja/#:%7E:text=La%20Polic%C3%ADa%20Nacional%20dijo%20que,algunos%2C%20esa%20cifra%20es%20peque%C3%B1a>

Wright, C. R. (1986). Mass communication rediscovered: Its past and future in American sociology. *Media, audience, and social structure*, 22-33.

Zamora Lomelí, Carla B.. (2016). Movimientos sociales, democracia y Estado de derecho. Una mirada a la contribución de los movimientos sociales a la democratización e institucionalización del Estado de derecho. *Tla-melaua*, 9(39), 152-171.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-69162016000100152&lng=es&tlng=es.

Anexos

Anexo 1; tabla cuentas de perfiles de usuarios de Twitter relacionados con el gobierno año 2020.

Tabla 15.

CUENTAS DE PERFILES DE USUARIOS DE TWITTER RELACIONADOS CON EL GOBIERNO AÑO 2020-I.

Nombre	dependencia/Cargo	Cuenta	Verificación	cuentas de las dependencias/ministerios
Iván Duque Márquez	Presidente de la República	ivandunque	1	
Marta Lucía Ramírez	Vicepresidenta de la República	mluciaramirez	1	
Alicia Arango Olmos	Ministra del interior	aliciaarango	1	mininterior
Claudia Blum Capurro	Ministra de Relaciones exteriores	claudiablumc	0	cancilleriacol
Alberto Carrasquilla	Ministro de hacienda y crédito público		1	0 minhacienda
Margarita Cabello Blanco	Ministra de justicia y del derecho		1	0 minjusticiaco
Carlos Holmes Trujillo	Ministro de defensa nacional	Carlosholmestru	1	mindefensa
Rodolfo Enrique Zea	Ministro de agricultura y desarrollo rural	zeanavarro	0	minagricultura
Fernando Ruiz Gómez	Ministro de salud y protección social	fruizgomez	0	minsaludcol
Angel Custodio Cabrera	Ministro del trabajo	angelccabrera	0	mintrabajocol
María Fernanda Suárez	Ministra de minas y energía	mafsul	1	minenergiacol
José Manuel Restrepo	Ministro de comercio, industria y turismo	jrestrep	1	mincomercioco

María Victoria Angulo	Ministra de Educación Nacional	victoriabxe	1	mineducación
Ricardo Lozano Picón	Ministro de ambiente y desarrollo sostenible	1	0	minambienteco
Jonathan Malagón	Ministro de vivienda, ciudad y territorio	jomalagon	1	minvivienda
Karen abudinen	Ministra de TICs	Karenabudi	1	ministerio_tic
Ángela María Orozco	Ministra de transporte	orozco_angela	1	mintransporteco
Carmen Vásquez Camacho	Ministra de Cultura	carmenivasquez	0	mincultura
Mabel Gisela Torre	Ministra de ciencia, tecnología e innovación	magitoto	0	mincienciasco
Ernesto Lucena Barrero	Ministro del deporte	lucenernesto	0	mindeportecol
Diego Andrés Molano Aponte	Director del DAPRE	diego_molano	1	
María Paula Correa Fernandez	Jefe de gabinete de la Casa de Nariño	mariapcorrea	0	
Juan Daniel Oviedo	Director General del DANE	jdoviedoa	0	el Dane cuenta con su propio perfil
Luis Alberto Rodríguez	Director Nacional de planeación	1	0	
Rodolfo Enrique Amaya	Director Nacional de Inteligencia	1	0	
Fernando Antonio Grillo	DAFP	1	0	
Susana Correa Borrero	Directora General de Prosperidad Social	1	0	prosperidadcol

Laureano Augusto Acuña Díaz	Senado	laureanoacudiaz	0	senado
Ana Paola Agudelo García	Senado	anapaolaagudelo	1	senado
Iván Darío Agudelo Zapata	Senado	ivanagudelo	0	senado
Richard Alfonso Aguilar Villa	Senado	richardaguilarv	1	senado
Miguel Amín Escaf	Senado	miguel_amin	0	senado
Fabio Raúl Amín Saleme	Senado	fabioaminsaleme	0	senado
Esperanza Andrade de Osso	Senado	esperanzasenado	0	senado
Fernando Nicolás Araújo Rumié	Senado	fnaraujor	1	senado
Wilson Neber Arias Castillo	Senado	wilsonarioasc	1	senado
Aíde Yolanda Avella Esquivel	Senado		1	0 senado
David Alejandro Barguil Assis	Senado	davidbarguil	1	senado
Roy Leonardo Barreras Montealegre	Senado	roybarreras	1	senado
Miguel Ángel	Senado	miguebarretoc	0	senado

Barreto Castillo				
Julián Bedoya Pulgarín	Senado	julianbedoyal17	0	senado
Armando Alberto Benedetti Villaneda	Senado	aabenedetti	1	senado
John Moisés Besaile Fayad	Senado	utljohn	0	senado
Nadya Georgette Blél Scaf	Senado	nadiablel	1	senado
Gustavo Bolívar Moreno	Senado	gustavobolivar	1	senado
María Fernanda Cabal Molina	Senado	marifdacabal	1	senado
Ana María Castañeda Gómez	Senado	anymarcas	1	senado
Mario Alberto Castaño Perez	Senado	mariocaspe	0	senado
Jesús Alberto Castilla Salazar	Senado		1	0 senado
Fabián Gerardo Castillo Suárez	Senado		1	0 senado
Juan Luis Castro Córdoba	Senado	juanluiscasco	1	senado
Iván Cepeda Castro	Senado	ivancepedacast	1	senado

Efraín José Cepeda Sarabia	Senado	efraincepeda	0	senado
Ruby Helena Chagui Spath	Senado	rubychagui	1	senado
Arturo Char Chaljub	Senado	arturocharc	0	senado
Alejandro Corrales Escobar	Senado	alejocorralescd	1	senado
Andrés Cristo Bustos	Senado	cristobustos	1	senado
Edgar Jesús Díaz Contreras	Senado	edgarjesusdiazc	0	senado
Luis Eduardo Díaz Granados	Senado	luisdiazgranad	0	senado
Jaime Enrique Durán Barrera	Senado	jaimeduranbar	0	senado
Carlos Eduardo Enríquez Maya	Senado		1	0 Senado
Laura Ester Fortich Sánchez	Senado	laurafortichsan	0	senado
Julián Gallo Cubillos	Senado	carlozada_farc	1	senado
Daira de Jesus Galvis Méndez	Senado	dairagalmen	0	senado
Nora María García Burgos	Senado	noragarciab	0	senado

Juan Carlos García Gómez	Senado	1	0	senado
Guillermo García Realpe	Senado	ggarciarealpe	1	senado
Arturo Lidio García Turbay	Senado	lidiosenado	1	senado
Andres Felipe García Zuccardi	Senado	agarciazuccardi	1	senado
José Obdulio Gaviria Vélez	Senado	joseobdulio	0	senado
Jose Alfredo Gnecco Zuleta	Senado	josealfregnecco	0	senado
Mauricio Gómez Amin	Senado	mauriciogomezco	0	senado
Juan Diego Gómez Jiménez	Senado	juandiegogj	0	senado
Amanda Rocio Gonzalez Rodriguez	Senado	amandarociogon1	1	senado
Maria del Rosario Guerra de la Espirella	Senado	charoguerra	1	senado
Jorge Eliecer Guevera	Senado	senadorguevara	0	senado
Carlos Eduardo Guevara Villabon	Senado	carlos_guevara	1	senado
Honorio Miguel	Senado	honohenriquez	1	senado

Henríquez Pinedo				
Paola Andrea Holguín Moreno	Senado	paolaholguin	1	senado
Germán Darío Hoyos Giraldo	Senado	germanhoyos	0	senado
Carlos Abraham Jiménez López	Senado	1	0	senado
Rodrigo Lara Restrepo	Senado	rodrigo_lara	0	senado
Juan Felipe Lemos Uribe	Senado	jflemosu	0	senado
Aydee Lizarazo	Senado	aydeelizarazoc	1	senado
Didier Lobo Chinchilla	Senado	didierlobo_ch	0	senado
Criselda Lobo Silva	Senado	sandrafarc	1	senado
Jorge Eduardo Londoño Ulloa	Senado	jorgelondonou	0	senado
Alexander López Maya	Senado	alexlopezmaya	1	senado
Jose Ritter López Peña	Senado	ritterlopez	1	senado
Angelica Lisbeth Lozano Correa	Senado	angelicalozanoc	1	senado
Ernesto Macías Tovar	Senado	ernestomaciast	1	senado
Maritza Martínez Aristizábal	Senado	maritza_senado	1	senado

Luis Iván Marulanda Gómez	Senado	ivanmarulanda	0	senado
Carlos Manuel Meisel Vergara	Senado	carlosmeiselv	1	senado
Carlos Felipe Mejía Mejía	Senado	carlosfmejia	1	senado
Juan Samy Merheg Marun	Senado	samy_merheg	0	senado
Carlos Fernando Motoa Solarte	Senado	senadormotoa	1	senado
José David Name Cardozo	Senado	josedavidname	1	senado
Iván Leonidas Name Vásquez	Senado	ivannamevasquez	0	senado
Temístocles Ortega Narváez	Senado	temisortega	0	senado
Sandra Liliana Ortíz Nova	Senado	sandraortizn	0	senado
Eduardo Emilio Pecheco Cuello	Senado	pachecocuello	0	senado
Edgar Enrique Palacio Mizrahi	Senado	epalaciosenado	0	senado
Manuel Bitervo Palchucan Chingal	Senado	senadorbitervo	0	senado

Myriam Alicia Paredes Aguirre	Senado	senadoramyriamp	0	senado
José Luis Pérez Oyuela	Senado	1	0	senado
Nicolás Pérez Vásquez	Senado	nperezvasquez	1	senado
Gustavo Francisco Petro Urrego	Senado	petrogustavo	1	senado
Miguel Angel Pinto Hernandez	Senado	miguelpintoh1	0	senado
José Aulo Polo Narváez	Senado	aulopolosenador	0	senado
Eduardo Enrique Pulgar Daza	Senado	eduardopulgard	0	senado
Ciro Alejandro Ramírez Cortes	Senado	ciroaramirez	1	senado
Jorge Enrique Robledo Castillo	Senado	jerobledo	1	senado
Claudia Rodríguez de Castellanos	Senado	claudiacaste	0	senado
Jhon Milton Rodríguez González	Senado	jhonmiltonr	0	senado
Rooselt Rodríguez Rengifo	Senado	roosveltrodri	0	senado
Antonio Eresmid	Senado	antoniosanguino	1	senado

Sanguino Páez				
Horacio Jose Serpa Moncada	Senado	horaciajserpa	1	senado
Victoria Sandino Simanca Herrera	Senado	sandinovictoria	1	senado
Jhohn Harold Suárez Vargas	Senado	jhsuarezv	1	senado
Jonatan Tamayo Pérez	Senado	jonatantamayop	0	senado
Pablo Catatumbo Torres Victoria	Senado	pcatatumbo_facr	0	senado
Carlos Andrés Trujillo González	Senado		1	0 senado
Álvaro Uribe Vélez	Senado	alvarouribebel	1	senado
Santiago Valencia González	Senado	sanvalgo	1	senado
Paloma Susana Valencia Laserna	Senado	palomavalencial	1	senado
Feliciano Valencia Medina	Senado	felicianovalen	1	senado
Germán Varón Cotrino	Senado	germanvaronco	0	senado
Luis Fernando	Senado	avelascoluisf	1	senado

Velasco Chaves				
Gabriel Jaime Velasco Ocampo	Senado	gabrieljvelasco	1	senado
Rodrigo Villalba Mosquera	Senado	rovillalba	0	senado
Antonio Luis Zabarín Guevara	Senado	zabaraing	0	senado
Berner Leon Zambrano Erazo	Senado	bernerzambrano	0	senado
Israel Alberto Zuñiga Iriarte	Senado	1	0	senado
Carlos Alberto Cuenca Chaux	Cámara	CuencaGuainia	0	Cámara
Oscar León Villamizar Meneses		OscarVillamiz	1	Cámara
Maria José Pizarro		PizarroMariaJo	1	Cámara
Jorge Humberto Mantilla Serrano		SecreCamara		Cámara
Raúl Enrique Ávila Hernández		1	0	Cámara
Abel David Jaramillo Largo		AbelDavidJara	0	Cámara
Adriana Gomez Millan		Adrianagomezmi	0	Cámara

Adriana Magali Matiz Vargas	AdrianaMatizTol	0	Cámara
Alejandro Alberto Vega Perez	AlejandroVegaLi	0	Cámara
Alejandro Carlos Chacón Camargo	ChaconDialoga	0	Cámara
Alexander Harley Bermudez Lasso	alexbermudezla AlexRepre	0	Cámara
Alfredo Ape Cuello Baute	apecuello	0	Cámara
Alfredo Rafael Deluque Zuleta	deluque	1	Cámara
Alonso José del Rio Cabarcas	AlonsoJdelRio	0	Cámara
Alvaro Henry Monedero Rivera	1	0	Cámara
Álvaro Hernán Prada Artunduaga	ALVAROHPRA DA	1	Cámara
Anatolio Hernandez Lozano	AnatolioL	0	Cámara
Andres David Calle Aguas	AndresCalleA	1	Cámara
Ángel María Gaitán Pulido	AngelGaitan2014	0	Cámara

Angela Patricia Sanchez Leal	AngelaSanchezL	1	Cámara
Aquileo Medina Arteaga	AquileoMedinaC R	0	Cámara
Armando Antonio Zabarain de Arce	armandoazarain	0	Cámara
Astrid Sanchez Montes De Oca	AstridSanchezM	0	Cámara
Atilano Alonso Giraldo Arboleda	AtilanoAGiraldo	0	Cámara
Bayardo Gilberto Betancourt Pérez	1	0	Cámara
Buenaventur a León León	bventuraleon	0	Cámara
Carlos Adolfo Ardila Espinosa	CARLOSARDIL A10	0	Cámara
Carlos Alberto Carreño Marin	Sergio_FARC	1	Cámara
Carlos Eduardo Acosta Lozano	CarlosAcostaCJL	1	Cámara
Carlos German Navas Talero	GNavasTalero	0	Cámara

Carlos Julio Bonilla Soto	CJBONILLASOT O	0	Cámara
Carlos Mario Farelo Daza	CarlosMFarelo	0	Cámara
Catalina Ortiz Lalinde	cataortizcamara	0	Cámara
Cesar Augusto Lorduy Maldonado	clorduy	1	Cámara
Cesar Augusto Ortiz Zorro	CesarOrtizZorro	0	Cámara
Cesar Augusto Pachon Achury	CesarPachonAgro	1	Cámara
Cesar Eugenio Martinez Restrepo	CesarEugenioMR	1	Cámara
Christian José Moreno Villamizar	CJoseMoreno	0	Cámara
Christian Munir Garces Aljure	ChriGarces	0	Cámara
Ciro Antonio Rodríguez Pinzón	CiroARodriguezP	1	Cámara
Ciro Fernández Núñez	CiroFernandezN	1	Cámara
Crisanto Pizo Mazabuel	CrisantoPizo	0	Cámara
David Ernesto Pulido Novoa	DavidPulidoNov	0	Cámara

David Ricardo Racero Mayorca	DavidRacero	1	Cámara
Diego Javier Osorio Jimenez	DiegoJavOsorio	1	Cámara
Diego Patiño Amariles	DiegoPatinoA	0	Cámara
Diela Liliana Benavides Solarte	1	0	Cámara
Edgar Alfonso Gómez Román	edgargomezroman	0	Cámara
Edward David Rodríguez Rodríguez	EDR_CD	1	Cámara
Edwin Alberto Valdes Rodriguez	EdwinValdesRep 1	1	Cámara
Edwin Gilberto Ballesteros Archila	EdwBallesteros	1	Cámara
Elbert Díaz Lozano	elbertdiazU101	0	Cámara
Elizabeth Jay-Pang Díaz	ejaypangdiaz	0	Cámara
Eloy Chichí Quintero Romero	ChichiQuinteroR	0	Cámara
Emeterio Jose Montes De Castro	emeterio_montes	0	Cámara
Enrique Cabrales Baquero	kikecabralesCD	1	Cámara

Erasmus Elias Zuleta Bechara	ErasmusZB	0	Cámara
Erwin Arias Betancur	erwinarias	1	Cámara
Esteban Quintero Cardona	estebanquincar	1	Cámara
Faber Alberto Muñoz Ceron	fabermunoz1	0	Cámara
Fabian Diaz Plata	FabianDiazPlata	0	Cámara
Fabio Fernando Arroyave Rivas	FabioFarroyave	0	Cámara
Felipe Andres Muñoz Delgado	felyamd	0	Cámara
Felix Alejandro Chica Correa	FelixChica	0	Cámara
Flora Perdomo Andrade	floritaperdomo	0	Cámara
Franklin Del Cristo Lozano De La Ossa	HRfranlozano	0	Cámara
Gabriel Jaime Vallejo Chujfi	GabrielJVallejo	1	Cámara
Gabriel Santos Garcia	GabrielSantosCD	1	Cámara
Germán Alcides	GermanBlancoA	0	Cámara

Blanco Álvarez			
Gloria Betty Zorro Africano	BettyZorro	0	Cámara
Gustavo Hernán Puentes Díaz	Gustavopuentesd	0	Cámara
Gustavo Londoño García	_GustavoLondono	1	Cámara
Harold Augusto Valencia Infante	HaroldRep	0	Cámara
Harry Giovanny González García	HarryGonzalez	1	Cámara
Hector Ángel Ortiz Nuñez	Hangelortizn	1	Cámara
Héctor Javier Vergara Sierra	hectorvergaraco	0	Cámara
Henry Fernando Correal Herrera	henfecor	0	Cámara
Hernan Banguero Andrade	HBanguero	0	Cámara
Hernán Gustavo Estupiñan Calvache	g_estupinan	0	Cámara
Hernan Humberto Garzon Rodriguez	HernanGarzonRe p	1	Cámara

Hernando Guido Ponce	HernandoGuido	0	Cámara
Inti Raúl Asprilla Reyes	intiasprilla	1	Cámara
Irma Luz Herrera Rodriguez	irmalherrera	1	Cámara
Jaime Armando Yepes Martínez	Jaime_Yepes_M	0	Cámara
Jaime Felipe Lozada Polanco	jaimeflozada	0	Cámara
Jaime Rodriguez Contreras	JaimeRCamara	0	Cámara
Jairo Giovany Cristancho Tarache	Rep_Cristancho	1	Cámara
Jairo Humberto Cristo Correa	jairocristo105	0	Cámara
Jairo Renaldo Cala Suarez	JairoQ_FARC	1	Cámara
Jennifer Kristin Arias Falla	JenniferAriasF	1	Cámara
Jezmi Lizeth Barraza Arraut	JezBarraza	0	Cámara
Jhon Arley Murillo Benitez	jhonmurilloB	0	Cámara
Jimmy Harold Diaz Burbano	JimmyDiazB	0	Cámara

John Jairo Bermudez Garcés	JohnBermudezG	1	Cámara
John Jairo Berrio Lopez	jberriolopez	1	Cámara
John Jairo Cárdenas Moran	JJCardenasMoran	0	Cámara
John Jairo Hoyos Garcia	jjhoyos107	0	Cámara
John Jairo Roldan Avendaño	johnjairoroldan	0	Cámara
Jorge Alberto Gomez Gallego	JorGomezCamara	0	Cámara
Jorge Eliecer Tamayo Marulanda	RepJorgeTamayo	0	Cámara
Jorge Enrique Benedetti Martelo	JorgeEBenedetti	0	Cámara
Jorge Enrique Burgos Lugo	JorgeBurgosU104	0	Cámara
Jorge Méndez Hernández	jorgemendez0723	0	Cámara
Jose Daniel Lopez Jimenez	lopezjosedaniel	1	Cámara
José Edilberto Caicedo Sastoque	caicedocongreso	0	Cámara
Jose Eliecer Salazar Lopez	Eliecersalazarl	0	Cámara

José Elver Hernández Casas	chococamaratol	0	Cámara
Jose Gabriel Amar Sepulveda	joseamarATL	1	Cámara
Jose Gustavo Padilla Orozco	gustavopadillao	0	Cámara
Jose Jaime Uscategui Pastrana	jjUscategui	1	Cámara
Jose Luis Correa Lopez	jolcorrea	0	Cámara
Jose Luis Pinedo Campo	PinedoCampo	0	Cámara
Jose Vicente Carreño Castro	joseVcarreno101	0	Cámara
Juan Carlos Lozada Vargas	JuanKarloslos	0	Cámara
Juan Carlos Reinales Agudelo	jcreinales	0	Cámara
Juan Carlos Rivera Peña	Juan_Ca_Rivera	0	Cámara
Juan Carlos Wills Ospina	juanchowills	0	Cámara
Juan David Velez Trujillo	JuanDaVelez	1	Cámara
Juan Diego Echavarria Sanchez	1	0	Cámara
Juan Fernando Espinal Ramirez	Juan_EspinalR	1	Cámara

Juan Fernando Reyes Kuri	ReyesKuri	1	Cámara
Juan Manuel Daza Iguaran	juanmadaza	1	Cámara
Juan Pablo Celis Vergel	juanpablocelisv	1	Cámara
Juanita Maria Goebertus Estrada	JuanitaGoe	1	Cámara
Julian Peinado Ramirez	JulianPeinadoR	1	Cámara
Julio Cesar Triana	TrianaCongreso	1	Cámara
Karen Violette Cure Corcione	KarenCureC	0	Cámara
Karina Estetania Rojano Palacio	karinarojano105	1	Cámara
Katherine Miranda Peña	MirandaBogota	1	Cámara
Kelyn Johana González Duarte	duarte_kelyn	0	Cámara
Leon Fredy Muñoz Lopera	LeonFredyM	0	Cámara
Luciano Grisales Londoño	LucianoQuindio	0	Cámara
Luis Alberto Alban Urbano	AlbanFarc	1	Cámara

Luis Fernando Gomez Betancourt		1	0	Cámara
Margarita María Restrepo Arango	MargaritaRepo		1	Cámara
Maria Cristina Soto De Gomez	tinasantogo		0	Cámara
Martha Patricia Villalba Hodwalker	marthavillalbah		0	Cámara
Mauricio Andres Toro Orjuela	MauroToroO		1	Cámara
Mauricio Parodi Diaz	maoparodi		0	Cámara
Milene Jarava Diaz	Mile_Gob		0	Cámara
Milton Hugo Angulo Viveros	miltonhav (v) miltonhugoa		1	Cámara
Modesto Enrique Aguilera Vides	AguileraModesto		0	Cámara
Monica Liliana Valencia Montaña	ValenciaMonicaL		0	Cámara
Monica Maria Raigoza Morales	RaigozaMonica		0	Cámara
Neila Ruiz Correa	NeylaRuizCam10 2		0	Cámara
Nestor Leonardo Rico Rico	LeonardoRicoR		0	Cámara

Nevardo Eneiro Rincón Vergara	EneiroRinconV	0	Cámara
Nicolás Albeiro Echeverry Alvarán	NICOLASALBEI ROE	0	Cámara
Nidia Marcela Osorio Salgado	NidiaMarcelaO	0	Cámara
Nilton Córdoba Manyoma	niltoncordoba1	0	Cámara
Norma Hurtado Sanchez	normahurtados	1	Cámara
Nubia Lopez Morales	NubiaLope_z	1	Cámara
Omar De Jesus Restrepo Correa	1	0	Cámara
Oscar Camilo Arango Cardenas	camiloarangoCR	0	Cámara
Óscar Darío Pérez Pineda	oscardarioperez	1	Cámara
Oscar Hernán Sánchez León	16oscarsanchez	0	Cámara
Oscar Tulio Lizcano Gonzalez	oscarTlizcano	0	Cámara
Oswaldo Arcos Benavides	1	0	Cámara
Ricardo Alfonso	RicardoFerro_	1	Cámara

Ferro Lozano			
Rodrigo Arturo Rojas Lara	RodrigoRojas	1	Cámara
Rubén Darío Molano Piñeros	Molano_Camara	1	Cámara
Salim Villamil Quessep	SalimVQ SalimVillamil	0	Cámara
Sara Helena Piedrahita Lyons	SaraPiedrahitaL	1	Cámara
Silvio José Carrasquilla Torres	SILVIOJCT	0	Cámara
Teresa De Jesus Enriquez Rosero	teresaenriquezr	0	Cámara
Victor Manuel Ortiz Joya	victormaortiz	0	Cámara
Wadith Alberto Manzur	wmanzur	0	Cámara
Wilmer Leal Perez	Wilmerlealp	1	Cámara
Wilmer Ramiro Carrillo Mendoza	Wcarrillo101	0	Cámara
Yamil Hernando Arana Padaui	YamilArana	0	Cámara
Yenica Sugen Acosta Infante	yenicanosune	1	Cámara

Total de usuarios	281	121
--------------------------	------------	------------

Fuente: Elaboración propia.