

Proceso de paz y post-acuerdo en Colombia: expresiones de confianza en Twitterⁱ

Colombia's Peace Process and Post-Agreement: trust Expressions via Twitter

Por: Jéssica Marcela Quintero Jurado¹ & Andrés Felipe Marín Cortés²

1. Docente investigadora Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bello (Antioquia). Grupo de Investigación: Grupo Interdisciplinario de Estudios Sociales (GIES). Colombia. ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-7565-8144> Contacto: jessicaquintero@gmail.com

2. Docente investigador Universidad de San Buenaventura, Medellín. Grupo de Investigación: Estudios Clínicos y Sociales en Psicología. Colombia. ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-3181-2901> Contacto: andres.marin@usbmed.edu.co

 OPEN ACCESS



Copyright: © 2018 El Ágora.

La Revista El Ágora USB proporciona acceso abierto a todos sus contenidos bajo los términos de la [licencia creative commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) Atribución–NoComercial–SinDerivar 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0)

Tipo de artículo: Investigación.

Recibido: septiembre de 2017

Revisado: noviembre de 2018

Aceptado: enero de 2018

Doi: <http://dx.doi.org/10.21500/16578031.3229>

Citar así: Quintero Jurado, J. M. & Marín Cortés, A. F. (2018). Proceso de paz y post-acuerdo en Colombia: expresiones de confianza en Twitter. *El Ágora USB*, 18(2). 348-361. DOI: <http://dx.doi.org/10.21500/16578031.3229>

Resumen

En este artículo se discuten las expectativas frente al post-acuerdo, en las expresiones de confianza y falta de confianza, sobre el Proceso de paz entre el Gobierno colombiano y las FARC-EP, en la red social Twitter. Se realizó un análisis de contenido cualitativo de 642 tweets. Los hallazgos indican que los participantes perciben actores polarizados, como ganadores y perdedores al finalizar las negociaciones; también se reconocen, por un lado, expectativas de esperanza, y por otro, percepción de falta de garantías para que lo pactado sea cumplido. El post-acuerdo, se concibe además como un proceso de construcción colectiva de paz, transformación y cambio.

Palabras clave. Confianza; Twitter; Proceso de Paz; Post-acuerdo.

Abstract

This article discusses the expectations facing the post-agreement, in the expressions of trust and lack of confidence, on the peace process between the Colombian government and the FARC-EP, on social networking site Twitter. An analysis of qualitative content of 642 tweets was made. The findings indicate that participants perceive polarized actors, as being winners and losers at the end of the negotiations. On the one hand, expectations of hope are recognized, and on the other hand, the perception of lack of guarantees so that the agreement can be fulfilled. The post-agreement, is also conceived as a process of collective construction of peace, transformation, and change.

Key words. Trust; Twitter; Peace Process; and Post-Agreement.

Introducción

El proceso de paz en Colombia entre el gobierno de Juan Manuel Santos Calderón y la guerrilla de las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia Ejército del Pueblo (FARC-EP), es uno de los acontecimientos políticos de mayor relevancia en la historia reciente del país, pues sienta las bases para poner fin al conflicto armado después de más de 50 años.

El proceso de negociaciones comenzó en Oslo, Noruega, como país garante, y se formalizó el 26 de agosto de 2012 con la firma del acuerdo general, que incluía una agenda de seis puntos y reglas de funcionamiento (Gobierno de la República de Colombia & FARC-EP, 2012). La instalación de la mesa de conversaciones tuvo lugar el 18 de octubre de 2012 (*Mesa de Conversaciones, 2012*), y los diálogos se sostuvieron durante 4 años, teniendo como resultado un documento final que se sometió a refrendación popular mediante el mecanismo de plebiscito el 2 de octubre de 2016. Este acuerdo no fue aprobado por la mayoría de los votantes.

A la fecha de escritura de este artículo se tiene un nuevo documento titulado: "Acuerdo final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera" (Gobierno de la República de Colombia & FARC-EP, 2016), que modificó el anterior con base en las peticiones de los representantes de quienes habían votado No al plebiscito, y los acuerdos se encuentran en fase de implementación. El documento contiene los siguientes puntos: **1)** reforma rural integral, **2)** participación política: apertura democrática para construir la paz, **3)** garantías de seguridad y lucha contra las organizaciones criminales, **4)** solución al problema de drogas ilícitas, **5)** víctimas, y **6)** mecanismos de implementación y verificación.

El proceso de paz, como todo proceso político, es en esencia deliberativo y es, por tanto, escenario de debate y alta controversia política y social (*Cárdenas, 2016*). Se reconoce que la incorporación de la ciudadanía, como agente político, es un componente fundamental en el proceso. La construcción de confianza entre todas las partes involucradas, incluida la población civil, es un requerimiento necesario para la legitimidad del proceso, y la construcción de una cultura de paz en el periodo del post-acuerdo.

Uno de los espacios privilegiados para la participación y expresión de subjetividad política en la actualidad es las redes sociales virtuales. Los sujetos se apropian de los escenarios virtuales para expresar y compartir emociones, deseos, frustraciones y opiniones que son de interés público (*Acosta, 2012*). De esta manera, las lógicas de interacción virtual transforman los modos de movilización, participación y construcción de opinión pública, privilegiando la comunicación horizontal y eliminando la intermediación de la política tradicional (*Morado & Cortés, 2016; Sampedro, Sánchez, & Poletti, 2013*).

Las redes sociales facilitan la movilización social y la participación política, favoreciendo de esta manera la democracia deliberativa (*Espino-Sánchez, 2014*). En esta vía, se reconoce el papel activo de los sujetos en la comunicación política a través de los medios digitales, trasladando los centros de poder y ejerciendo una influencia determinante en los procesos electorales (*Espino-Sánchez, 2011*). A partir de la comunicación en red, los sujetos configuran el escenario de debate político, que cumple un papel fundamental en la construcción mediática del proceso de paz.

Los eventos coyunturales son asistidos por la opinión pública a través de las plataformas virtuales. Sus lógicas de viralidad, rapidez, masividad en la difusión y ampliación de fronteras para el intercambio con interlocutores desconocidos, van acompañadas de la posibilidad de expresión emocional (*Acosta, 2012*). Vallespín (2015) afirma que las redes son reactivas, y en ellas predominan los flujos de halago o descalificación.

Una de las plataformas con mayor uso es Twitter, que cuenta con 317 millones de usuarios activos en el mundo (*Statista, 2016*). En Colombia se estima que hay 4,6 millones de usuarios activos (*Abad, 2015*), ocupando el puesto 14 en el mundo. Una posibilidad que

ofrece Twitter es que los acontecimientos que antes no eran visibilizados ahora pueden ser vistos multitudinariamente, esto ocurre con los movimientos sociales y políticos, las minorías étnicas y sexuales, los grupos musicales, entre otros (Fainholc, 2011). Twitter ha sido utilizado para la convocatoria de movimientos sociales y el activismo político, como es el caso de la primavera árabe en Egipto (Castells, 2012; Valadés, 2011), acontecimiento que mostró el poder que tiene la sociedad en conjunto para resistirse, manifestarse y oponerse cuando tiene el dominio de los medios informacionales, o el movimiento del 15M en España, con una convocatoria anónima de multitudes a través de la red (Haro & Sampedro, 2011).

En Twitter los usuarios expresan sus intereses en tiempo real, y son ellos quienes determinan lo que se habla y las maneras de expresarlo. Los intereses de las personas se pueden seguir a través de los *hashtags*, o etiquetas que se anexan a los comentarios. A partir de ellos se puede localizar y hacer seguimiento a los principales temas de interés que son tendencia en el momento, o *trending topics*, y que resultan ser indicadores de la opinión pública. Uno de los temas que ha tenido gran visibilidad en Twitter ha sido el proceso de paz llevado a cabo entre el Gobierno Colombiano y las FARC-EP. Algunos de los *hashtags* utilizados por los usuarios para referirse al proceso de paz, y que han sido tendencia son: #Yovotosí, #Plebiscitoporlapaz, #Votosísinsersantista, #Pazadía, #NoalProcesodePaz, #Paísinviable, #Conclupaz, #Losdelno, #Síseguimosporlapaz, entre otros.

En la revisión de antecedentes se encontró que las ciencias sociales se han ocupado del uso político que se hace de Twitter. Algunas investigaciones se han centrado en el contenido de los mensajes, escritos y audiovisuales, publicados por los usuarios en periodos electorales o de movilización social (Gul et al., 2016; Hosch-Dayican, Amrit, Aarts, & Dassen, 2016; Kharroub & Bas, 2015); otras se han enfocado en el uso que hacen los líderes políticos de dicha red social (M Gómez, 2016; Guerrero, 2016; Quevedo, Portalés, & Berrocal, 2016; Segado-Boj, Díaz-Campo, & Lloves-Sobrado, 2015). Además, se ha indagado sobre la expresión emocional en las publicaciones con contenido político en Twitter, teniendo como estrategia metodológica el análisis sentimental a través de sistemas computacionales, para identificar y clasificar las emociones expresadas por los usuarios (Jose & Chooralil, 2015; Seo, Pan, & Panasyuk, 2016).

Sin embargo, no se encontraron artículos de investigación que relacionen el proceso de paz en Colombia con la afectividad en el escenario de las redes sociales virtuales. En esta vía, la presente investigación abre una puerta para el análisis de un proceso político desde la subjetividad de los actores ciudadanos en la red social Twitter, un medio de uso cotidiano para la expresión política, teniendo como eje de comprensión la confianza, una emoción fundamental para el proceso de negociaciones y la construcción de paz en el post-acuerdo.

La confianza, en este contexto, se entiende como una emoción política, con importancia pública y que tiene consecuencias en la consecución de los objetivos de un proyecto político (Nussbaum, 2014), y es, además, determinante en la acción política de los sujetos, bien sea como paralizadora o movilizadora de la acción (Camps, 2011). Así, la confianza entendida como una emoción con sentido político, permite enfatizar su carácter público, socialmente compartido, y producido a partir de procesos comunicativos (Castells, 2012).

La confianza se reconoce como una emoción fundamental en cualquier proceso de paz, pues, como lo afirma Kelman (2005), la resolución de conflictos entre enemigos requiere de la construcción de confianza como elemento esencial para lograr la cooperación y la paz entre las partes, pues se parte de la base de que hacer la paz trae beneficios para todos, sin embargo, embarcarse en un proceso de paz implica asumir el riesgo de poder ser traicionados por quien ha sido históricamente su enemigo.

En este escenario, el establecimiento de pactos cumple la función de sostener la confianza al establecer los términos en los que se continuará operando la relación (Camps, 2011), pues la confianza sólo es posible cuando los acuerdos entre las partes ganan

transparencia y claridad. De esta manera, en un contexto de pérdida de confianza en las instituciones tradicionales y la política tradicional (Camps, 2011), los ciudadanos necesitan garantías para asegurarse de que, después de los acuerdos, las promesas serán cumplidas, y que las expectativas no serán defraudadas.

La confianza se configura como una estrategia crucial para hacerle frente a un futuro incierto e incontrolable y, por tanto, incluye creencias y expectativas que anticipan el futuro actuar de otros (Sztompka, 1999). Según Luhman, (Luhmann, 1996), "la confianza se orienta al futuro (...). La complejidad del mundo futuro se reduce por medio del acto de la confianza". Así, ante un escenario de negociaciones, que tiene impacto en las decisiones políticas del país y, por ende, en las condiciones de vida de la población civil, los ciudadanos asumen posturas políticas, depositando o no confianza en el proceso y sus actores, y anticipando los escenarios posibles después de la firma del acuerdo. Es por esta razón que una investigación acerca de la confianza, o falta de confianza, que tiene la ciudadanía en el Proceso de Paz en Colombia, es fundamental para comprender los horizontes de incorporación que tienen los ciudadanos sobre el proceso de negociaciones y el periodo posterior, de implementación de los acuerdos.

El presente artículo es producto de la investigación titulada "#SientoConfianzaPAZ. Análisis de contenido de las expresiones de confianza en el Proceso de Paz en Colombia a través de la red social Twitter". Específicamente, se presentan los hallazgos relativos a la categoría "Postacuerdo" tanto en las expresiones de confianza como en las de falta de confianza. Se desarrollan las siguientes subcategorías: 1) Ganadores y perdedores tras la firma del acuerdo: actores polarizados; 2) Una oportunidad para el desarrollo social y económico, ¿y las garantías?; 3) Fin del conflicto armado: tensión entre finalización o mutación de la guerra; y 4) El postconflicto: camino de reconstrucción y cambio.

Metodología

Esta investigación se fundamentó en el paradigma constructivista (Guba & Lincoln, 2000), el enfoque interpretativo (González, 2000), el diseño cualitativo (Salgado, 2007), el método hermenéutico (Sandoval, 2002), y el análisis de contenido como procedimiento interpretativo de los textos (Piñuel, 2002).

El proceso de generación de datos, construido para este estudio, consistió en el envío de una imagen en formato .jpg a usuarios de Twitter, con la invitación a participar en la investigación, a través de la misma interfaz de esa red social. La instrucción fue la siguiente:

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

Los invitados a participar de la investigación fueron: **1)** usuarios que publicaron tweets relacionados con el proceso de paz, **2)** usuarios que respondieron a tweets publicados sobre el proceso de paz, **3)** políticos colombianos que publicaron tweets acerca del proceso de paz, **4)** periodistas que abordaron el proceso de paz en sus columnas, **5)** seguidores de las cuentas de Twitter del equipo investigador. La identificación de los participantes que estaban publicando tweets relacionados con el proceso de paz, se realizó a partir de los *trending topics* sugeridos por la plataforma, y hashtag que hacían referencia al proceso y sus eventos coyunturales.

Se enviaron 3818 tweets con la imagen que contenía la invitación, entre el 5 de septiembre de 2015 y el 30 de marzo de 2016. Se obtuvieron 642 respuestas, de las cuales 339 fueron etiquetadas con el hashtag #SientoConfianzaPAZ y 302 con el hashtag #NoSientoConfianzaPAZ.

Los tweets fueron sometidos a un proceso de codificación abierta, siguiendo la estrategia de microanálisis (Strauss & Corbin, 2002). Se produjeron 326 códigos descriptivos sobre confianza y 297 sobre falta de confianza. Cada código estuvo compuesto por entre 1 y 33 citas. Los códigos se clasificaron siguiendo el proceso de codificación axial para el desarrollo de categorías y subcategorías (Strauss & Corbin, 2002).

Durante la fase de interpretación conceptual, se llevó a cabo un proceso de exposición de datos (Coffey & Atkinson, 2005), a partir de la construcción de networks (redes) para cada categoría con las respectivas relaciones entre códigos. Las relaciones entre códigos fueron de similitud, negación, continuidad, causalidad, correspondencia, contradicción, entre otras. El proceso de transformación de datos se llevó a cabo con el software Atlas Ti 7.0.

El presente artículo presenta los resultados correspondientes a la categoría "Post-acuerdo", tanto en las expresiones de confianza como de falta de confianza. Ambas redes fueron expuestas, y los códigos reagrupados en las siguientes subcategorías: 1) Percepción de ganancia o pérdida entre las partes; 2) Una oportunidad para el desarrollo social y económico; 3) Fin del conflicto: tensión entre finalización o mutación del conflicto armado; y 4) El postconflicto como un camino de reconstrucción y cambio.

Resultados

Ganadores y perdedores tras la firma del acuerdo: actores polarizados

Al referirse al culmen del proceso de negociaciones en la Habana y a los efectos de los acuerdos que allí se establecieron para las partes involucradas, los participantes de la investigación expresan sus percepciones haciendo énfasis en los beneficios, ganancias o pérdidas que recibirán los diferentes actores: ciudadanos colombianos y FARC-EP.

Los participantes que etiquetaron su tweet con el hashtag #SientoConfianzaPAZ, perciben el proceso como una oportunidad para el desarrollo social y el fin del conflicto armado. De esta manera, señalan que los acuerdos traerán beneficios para el país, en especial, para la población colombiana, quien será la receptora directa de dichas posibilidades. Como lo expresó Mauricio García (García, 2016): *"#SientoConfianzaPAZ en que los equipos negociadores buscan el mejor objetivo en beneficio del país"*.

Por su parte, quienes etiquetaron su tweet con el hashtag #NoSientoConfianzaPAZ, perciben falta de reciprocidad en los efectos del proceso, pues sienten que éstos serán inequitativos y desventajosos para los ciudadanos colombianos. Las partes identificadas por los twitteros son: ciudadanos colombianos, por un lado, ubicados como perdedores, y FARC-EP por otro lado, nombrados como ganadores. Así se expresa en el siguiente fragmento: *"#NoSientoConfianzaPAZ (...) Porque en este proceso los grandes ganadores son las Farc y los grandes perdedores los colombianos"* (Daza, 2016).

Perciben entonces que, al término del proceso de negociaciones, las FARC-EP saldrían victoriosos, pues recibirán beneficios económicos, judiciales y políticos, expresados en términos de "salarios a los reinsertados", "recibir tierras", "no pagar cárcel" o "entrar en política". Además, se menciona que, quienes fueron victimarios, pasarán a recibir un tratamiento especial, como si fuesen "víctimas", y que la ciudadanía colombiana, vista como perdedora, entraría a quedar en deuda con las FARC-EP. Así lo expresa Aureliano Buendía (2016): *"#NoSientoConfianzaPAZ cuando el victimario se convierte en víctima, le indemnizan, le dan tierras, incluso gobernar a sus víctimas !!TERROR!!!"*

Según estas expresiones, los ciudadanos estarían ubicados en una posición desventajosa con respecto a los miembros de las FARC-EP, cuando los acuerdos sean implementados, y los beneficios del acuerdo serían unilaterales. Esta polarización ganadores/perdedores se alimenta de la percepción que tienen los participantes en la investigación del grupo guerrillero. Para los twitteros que expresaron confianza en el proceso de paz, las FARC-EP son consideradas como un grupo insurgente, oposición política y vertiente

ideológica, lo que acentúa su carácter de sujetos políticos; por su parte, quienes no sienten confianza, los nombran terroristas, narcoterroristas y asesinos, denominación que destaca su estatuto de enemigos (Tortosa, 2003).

Una oportunidad para el desarrollo social y económico, ¿y las garantías?

Tres de los seis puntos contemplados en la agenda de negociaciones giraron alrededor de una reforma agraria integral, la solución al problema de drogas ilícitas y las víctimas (Gobierno de la República de Colombia & FARC-EP, 2012), con propuestas orientadas al desarrollo social y económico del país.

Los participantes de la investigación expresaron sus expectativas frente a los efectos de los acuerdos derivados del proceso de negociación así: quienes etiquetaron su tweet con el hashtag #SientoConfianzaPAZ, perciben los acuerdos como una oportunidad para el desarrollo social y económico del país; por su parte, quienes lo hicieron con el hashtag #NoSientoConfianzaPAZ, perciben falta de garantías para que se cumplan los acuerdos con relación a la restitución de tierras, la reparación de las víctimas y el fin del narcotráfico.

En este sentido, quienes sienten confianza, reconocen en los acuerdos una posibilidad para el cambio social, por sus efectos en los territorios, especialmente en el campo colombiano, como el "desminado humanitario" (Rangel, 2016), la superación de la pobreza, la generación de oportunidades y la posibilidad de que el dinero, que anteriormente se destinaba a la guerra, pueda redirigirse a la inversión social, lo cual generará mayor justicia social. Así lo expresa Tania Díaz (2016): "*#SientoConfianzaPaz porque considero que lo acordado en la Habana es una oportunidad de desarrollo social y económico para los territorios*"

Por el contrario, quienes no sienten confianza, perciben falta de garantías para que los puntos del acuerdo sean cumplidos, especialmente en lo que concierne a la restitución de tierras, reparación de víctimas y fin del narcotráfico. Los participantes expresan no creer que las FARC-EP abandonen el narcotráfico, al reconocer en él un negocio lucrativo y, en este sentido, no ven claridad en los usos que se le dará al dinero proveniente de la actividad ilícita después de la firma del acuerdo, así como la posibilidad de que sea utilizado en la reparación e indemnización a las víctimas. De esta manera, la restitución de tierras y la reparación de víctimas no son vistas por los participantes como promesas que vayan a ser cumplidas. Así lo expresa Mauricio Gómez (Mauricio Gómez, 2016): "*#NoSientoConfianzaPAZ porque como víctima del conflicto no veo garantías de justicia, reparación y no repetición*".

La percepción de falta de garantías para que los puntos del acuerdo se lleven a cabo, propia de quienes no sienten confianza, contrasta con la expectativa de que lo escrito como promesa en los acuerdos efectivamente va a ser cumplido y permitirá la ampliación de oportunidades y posibilidades para los ciudadanos colombianos.

Fin del conflicto armado: tensión entre finalización o mutación de la guerra

El fin del conflicto armado es uno de los puntos centrales del acuerdo; a él se llegó el 23 de junio de 2016 y se promulgó como "el fin de la guerra en Colombia". En el acuerdo se contempla el "cese al fuego y de hostilidades bilateral y definitivo y dejación de armas", "Reincorporación de las FARC-EP a la vida civil", y las "garantías de seguridad y lucha contra las organizaciones criminales" (Gobierno de la República de Colombia & FARC-EP, 2016). Los participantes de la investigación también expresaron sus expectativas frente a este punto del acuerdo y se puede advertir una tensión entre la finalización de la guerra o la mutación de esta, esto es, que el conflicto armado termine, o que únicamente cambie de forma.

Quienes sienten confianza perciben que los acuerdos son una posibilidad para finalizar un conflicto que se ha extendido por más de cinco décadas, por la vía de la verdad, la reconciliación, la reintegración y la no repetición; por su parte, quienes no sienten confianza

expresan que la impunidad, principal censura que hacen a los acuerdos, derivará en nuevos grupos al margen de la ley que harán justicia por cuenta propia, y de esta manera se perpetuará el terrorismo. Además, insisten en que las FARC-EP incumplirán el cese bilateral y retomarán las armas.

Quienes usaron la etiqueta #SientoConfianzaPAZ, reconocen en los acuerdos una posibilidad para la terminación de la guerra y el fin de las confrontaciones bélicas, pues confían en que las negociaciones podrán darle fin a la historia del conflicto armado en Colombia y las consecuencias nefastas que ha traído consigo. Así lo expresa Celso Crespo (2016): *"#Sientoconfianzapaz porque es la última oportunidad para acabar con este conflicto de más de 60 años que ha atrasado al país"*

Así mismo, los participantes expresan esperanza porque, con el fin de la violencia, vislumbran disminución de las víctimas, finalización del terror, del derramamiento de sangre, del sufrimiento y de las muertes de niños en Colombia. Estos participantes, además, reconocen la posibilidad de que las FARC-EP puedan hacer política sin armas, y desvincular, por fin, la militancia política de las armas, como lo expresa David Valencia (2016): *"#SientoConfianzaPAZ Por qué es la oportunidad que la insurgencia colombiana deje la vía armada y pueda ser una vertiente ideológica más"*. Así mismo, quienes sienten confianza, acogen el desarme, la desmovilización y reinserción de las FARC-EP a la vida civil, como una posibilidad para la reconciliación y la vía para la no repetición.

Por su parte, quienes usaron la etiqueta #NoSientoConfianzaPAZ, no creen que la guerra finalizará y, por el contrario, advierten una mutación del conflicto armado con el surgimiento de nuevos grupos al margen de la ley. En primer lugar, realizan una crítica incisiva, a los acuerdos sobre la justicia pues, según los participantes, significan impunidad para quienes cometieron crímenes atroces. En este sentido, los participantes consideran el acuerdo como favorecedor para las FARC-EP, al no incluir penas con cárcel, y es visto como falta de castigo, "no pago" por el sufrimiento causado y ausencia de justicia. Así lo expresa Juan Camilo Osorio: *"#NoSientoConfianzaPaz porque donde no hay justicia no hay paz"* (Osorio, 2015).

De esta manera, los participantes advierten que surgirán nuevos grupos armados que zanjarian el vacío que deja el no imponer un castigo con cárcel a quienes han cometido delitos, y que, ante la falta de intervención estatal para imponer dichas sanciones, surgirán grupos ilegales que castiguen con mayor severidad, desde la ilegalidad. Camilo Celis (2016) opina lo siguiente: *"#NoSientoConfianzaPaz, es clara la impunidad que se crearan grupos oscuros q buscaran "justicia" a su modo y la paz no sera sino un papel"*.

En este punto, los participantes también perciben falta de garantías para que el fin de la violencia sea un hecho. En primer lugar, porque reconocen otros focos de violencia, como la delincuencia común, el crimen organizado, otros grupos armados como el ELN (Ejército de Liberación Nacional), entre otros. Así lo expresa Juan Felipe Gamboa (2016): *"#NoSientoConfianzaPAZ porque la violencia no solo la generan las guerrillas. No hay que olvidar: Delincuencia común, corrupción, etc"*. Además, se vislumbra surgimiento de nuevas versiones armadas y grupos alternos que continuarán las acciones violentas. Así lo expresa Mauricio Gómez (2016): *"#NoSientoConfianzaPAZ al firmar un acuerdo con las FARC el conflicto no finalizará, sólo mutará ya que este es mantenido por el narcotráfico"*.

Esta expectativa es sostenida por eventos de la historia colombiana, como el proceso de desmovilización de las AUC (Autodefensas Unidas de Colombia) pues, después del desarme, se crearon nuevos grupos al margen de la ley que hoy son llamados BACRIM o Bandas criminales (Centro Nacional de Memoria Histórica, 2015). Así lo expresa Oscar Nain (2016): *"#creo que las @FARC_EPaz se atomizarán y vendrá una nueva versión Paras-Bacrim con Farc-Bafarc"*

Otra razón por la cual quienes no sienten confianza son escépticos frente al fin de la confrontación armada, es porque esperan incumplimiento del cese bilateral por parte del grupo guerrillero. Auguran además que las FARC-EP no dejarán todas sus armas y después del proceso de negociaciones las retomarán, continuarán los ataques, se rearmarán, ejercerán la política por la vía armada, y contemplan la posibilidad de que no todos los guerrilleros acepten reintegrarse a la vida civil y continúen con las acciones de violencia.

El postconflicto: camino de reconstrucción y cambio

La confianza se orienta al futuro (Luhmann, 1996), y en la investigación, quienes etiquetaron su tweet con el hashtag #SientoConfianzaPAZ, ven el futuro con esperanza, de tal manera que, lo que acontecerá después de la firma de los acuerdos se vislumbra de dos maneras: por una lado como un proceso de construcción colectiva de paz, y por otro, como una posibilidad de transformación y de cambio.

La paz, según los participantes, es un proceso activo, que se construye en el postconflicto, pues es allí donde se emprenderán las acciones necesarias para su logro, por tanto, la paz no está dada con la firma, pues lo que acontezca después depende de los esfuerzos individuales y colectivos para que se concrete. De esta manera el postconflicto constituye una apuesta y un reto para todos los actores implicados, y de ahí que se nombre un camino, por su carácter procesual. Los participantes de la investigación reconocen en él una oportunidad para la reconstrucción del país, con la posibilidad de enmendar los errores del pasado y pasar de una cultura violenta a una cultura de paz.

Los participantes en la investigación, tanto quienes sienten confianza como quienes no la sienten, sostienen que la construcción de paz en Colombia trasciende la mesa de diálogos y va más allá de la firma de los acuerdos. La paz, además de concebirse como un deber ciudadano que implica cambios en las actitudes y comportamientos individuales, requiere de mecanismos de orden institucional para lograrse. En este sentido, los participantes consideran que, mientras no se adelanten esfuerzos estatales orientados a garantizar los derechos fundamentales de los ciudadanos y la justicia social, la paz, y por ende el fin de la guerra, no podrán ser posibles. Así lo expresan los participantes: "Un acuerdo de paz no superará el papel sino se adelantan políticas públicas para combatir inequidades sociales #SientoConfianzaPAZ" (Sánchez, 2016) "La guerra solo se acabará con justicia, con escuelas carreteras hospitales maestros bien pagos #NoSientoConfianzaPAZ" (Arenas, 2016).

Así mismo, el futuro se vislumbra con esperanza, pues se considera que los acuerdos traerán la posibilidad de transformación y cambio del país, en la medida en que permitirá que los ciudadanos conozcan un país sin guerras, bombardeos, desplazamientos y muertes. Los participantes expresan que este país es otro, nuevo y diferente, y se señala como un anhelo, un derecho, una oportunidad, una necesidad y una inspiración al futuro. #SientoConfianzaPAZ porque tenemos la oportunidad histórica de demostrar que es posible un mundo mejor (Janethalemans, 2016)

Discusión

La confianza se configura como una apuesta frente a lo incierto e incontrolable del futuro (Sztompka, 1999), sin embargo, tiene también como trasfondo el pasado, pues la confianza, además de orientarse hacia el futuro, se establece a partir de las experiencias previas, teniendo como base la historia (Luhmann, 1996). La historia de la guerra en Colombia, con los innumerables estragos y daños repetidos que acarrea para la población, genera de por sí una atmósfera de desconfianza, pues no es fácil confiar en la voluntad de hacer la paz de quienes han sido actores de la guerra por tantos años.

La confianza, además, se deposita, más que en los procesos o en los conceptos abstractos como la paz, en los sujetos u organizaciones, que son quienes poseen motivos e

intenciones (Morgner, 2013, p. 520). Por tanto, más que confiar o desconfiar en el proceso de paz, los ciudadanos esperan acciones de quienes lo llevan a cabo. Es por esta razón que la percepción que tienen los ciudadanos de los actores es fundamental para comprender la confianza que sienten y sus expectativas frente su actuar futuro.

En el caso de las referencias que hacen los participantes a las FARC-EP, se pueden evidenciar diferentes formas de nombrarlos, bien sea como sujetos políticos en el caso de quienes sienten confianza, o como terroristas, en el caso de quienes desconfían, destacando así su carácter de enemigo. Esta última concepción deriva de un proceso de construcción social y, según el Grupo de Investigación sobre Conflictos y Violencias de la Universidad de Antioquia, se instaló en el discurso con ayuda de los medios de comunicación durante los gobiernos de Andrés Pastrana Arango y Álvaro Uribe Vélez, considerando a las FARC-EP como enemigo de la sociedad colombiana y único causante de los males y conflictos en el país (Angarita et al., 2015). Sostener el estatuto de enemigo limita la posibilidad de reconocimiento como sujeto legítimo para el diálogo y la participación en escenarios de debate.

Aunque la paz se hace entre enemigos, es necesario hacer un tránsito hacia la humanización del enemigo, de manera que sea posible desarrollar una relación colaborativa, sin que se pierdan las diferencias ideológicas e identitarias (Kelman, 2005). En este sentido, es posible deliberar, negociar y hacer la paz con un oponente político, pero con un enemigo, que como se ha descrito en la literatura, es despojado de su condición de sujeto (Piñuela & Yela, 2016), no es posible negociar, y por ende, mientras permanezca deshumanizado, la construcción de confianza se hace inviable.

La polarización se evidencia también en la percepción de ganancia o pérdida de las partes, al esperar efectos diferenciales en el acuerdo, ubicando a los ciudadanos en una posición desventajosa frente a las FARC-EP, quienes, según los participantes, recibirán todos los beneficios después de la firma del acuerdo de manera unilateral. En este sentido, Kelman (2005) afirma que reconocer los acuerdos como beneficiosos para ambas partes es uno de los primeros pasos para la generación de confianza entre enemigos. Así, quienes han sido históricamente adversarios, requieren comprender su interdependencia y los beneficios que trae hacer la paz para todos los actores involucrados. Sin este prerrequisito es probable que la ciudadanía, como actor político y parte en los acuerdos, no desarrolle confianza en el proceso y sus implicaciones.

Concebir la ciudadanía y las FARC-EP como actores separados, limita la posibilidad de inclusión del grupo guerrillero y su reconocimiento como ciudadanos colombianos al culmen de las negociaciones. Dicha polarización puede dificultar la reconciliación y reinserción, que implica que los miembros de las FARC-EP abandonen el estatuto de enemigos y se conviertan en interlocutores legítimos en los escenarios de ejercicio ciudadano.

El sentimiento de pérdida al culmen de las negociaciones de quienes expresaron no sentir confianza, va acompañado de la percepción de falta de garantías para que lo pactado sea cumplido, especialmente lo relacionado con la restitución de tierras, la reparación de las víctimas, el fin del narcotráfico, y la dejación de armas. Los participantes no reconocen en los acuerdos, una ruta de navegación clara, transparente, y generadora de confianza. En este sentido, cuando las garantías no han sido incorporadas por los ciudadanos, el pacto no cumple su función de sostenimiento de la confianza (Camps, 2011). De hecho, también quienes expresaron sentir confianza en el proceso, no nombran los mecanismos institucionales pactados en los acuerdos, aunque crean que traerán beneficios para los colombianos en relación a la finalización de la guerra y el desarrollo social y económico.

Dichos mecanismos hacen parte integral del proceso de negociaciones y son un componente fundamental con miras a la construcción y mantenimiento de la confianza en el post-conflicto. De esta manera, quienes han sido históricamente enemigos, requieren de

acercamientos sucesivos, muestras de compromiso y reconocimiento, que incluyan mecanismos de verificación procedidos por un tercero (Kelman, 2005), y un pacto que indique los términos en los que se continuará operando la relación (Camps, 2011), con el fin de que el proceso gane legitimidad para los ciudadanos.

Para el mantenimiento de la confianza será necesario que los mecanismos de verificación y las garantías de cumplimiento de los acuerdos ganen transparencia, sean claros y comprensibles para la población y se amplíen los esfuerzos de difusión. Todas estas estrategias permitirán continuar con la construcción y mantenimiento de la confianza, pues, como lo afirma Camps (Camps, 2011), "sólo aquello que puede hacerse público es justo; lo que se reviste de opacidad no es de fiar".

Frente a la fragilidad de la confianza en la política tradicional, ya quebrantada por las experiencias pasadas de incumplimiento de promesas y alimentada por los procesos de paz fallidos en el pasado y las atrocidades de la guerra, se requieren aún mayores esfuerzos para generar una atmósfera de confianza, con manifestaciones de transparencia, con el fin de que la ciudadanía pueda asegurarse de que los pactos, y promesas serán cumplidos.

También es importante resaltar que la confianza ya generada puede quebrantarse, si las expectativas son defraudadas y la confianza depositada no es mantenida. La conciencia ciudadana de que es en el post-acuerdo donde se construirá la paz y la concepción de este periodo como una apuesta y un reto para todos los actores involucrados, destaca el carácter procesual del acuerdo, e implica que la confianza deba ser sostenida y construida también después del culmen de las negociaciones.

Todos los procesos contemplados en el post-acuerdo: la desmovilización, el desarme, la reinserción, y la reintegración, implican la participación ciudadana, el reconocimiento de los adversarios como sujetos políticos y la percepción de transparencia en el desarrollo de las conversaciones. Por esta razón, aunque en un primer momento se deban sostener reuniones de carácter privado (Kelman, 2005), las acciones posteriores deberán ser públicas y transparentes para la ciudadanía, si lo que se pretende es continuar construyendo confianza, pues la ciudadanía demanda claridad en los mecanismos institucionales para lograr la paz.

Conclusiones

Los beneficios del acuerdo son ponderados por los sujetos de la investigación dependiendo de quienes serán sus receptores. Quienes confían afirman que los acuerdos traerán beneficios para todos los colombianos, en general; por su parte, quienes desconfían sí diferencian entre actores y los efectos para cada uno. Según estos últimos participantes, ciudadanos y FARC-EP, son reconocidos como ganadores o perdedores respectivamente al culmen del proceso. De esta manera, los acuerdos traerían efectos inequitativos y desventajosos para los ciudadanos cuando sean implementados, y los beneficios serían unilaterales, con las FARC-EP como únicos receptores.

Esta polarización ganadores/ perdedores se alimenta de la percepción que tienen los participantes en la investigación del grupo guerrillero. Mientras que, quienes sienten confianza consideran a las FARC-EP como grupo político y oposición ideológica, los twiteros que expresaron no sentir confianza en el proceso de paz los nombran terroristas, denominación que destaca su carácter de enemigos. Dicha denominación se ha construido en la historia con ayuda de los medios de comunicación y, aunque la paz se negocia entre enemigos, se hace necesario hacer un tránsito hacia el reconocimiento del oponente como sujeto político, con el fin de lograr una relación de cooperación que permita la inclusión de los guerrilleros y su reconocimiento como ciudadanos al culmen del proceso.

El sentimiento de pérdida propio de quienes desconfían va acompañado de la percepción de falta de garantías para que lo pactado sea cumplido, especialmente lo relacionado con la restitución de tierras, reparación de víctimas, fin del narcotráfico y dejación de

armas. En este sentido, los participantes no perciben mecanismos institucionales claros y transparentes que aseguren que lo acordado en la mesa será efectivamente implementado. De hecho, también quienes expresaron sentir confianza en el proceso, aunque crean que los acuerdos derivarán en finalización de la guerra y desarrollo social y económico, no nombran los mecanismos institucionales pactados en los acuerdos. Esta es la razón por la cual, se advierte una tensión entre la creencia de que la guerra finalizará y se dejarán atrás las confrontaciones bélicas, para dar paso a una participación política sin armas por parte de la guerrilla; y la expectativa de que los grupos armados sólo cambiarán de forma y la guerra se continuará.

Se requiere, por tanto, que los mecanismos institucionales de verificación y seguimiento de los acuerdos después de las negociaciones ganen claridad, transparencia y difusión, y sean comprensibles para todos los ciudadanos, con el fin de asegurar la legitimidad del proceso de paz a partir de la construcción y mantenimiento de la confianza.

Los ciudadanos reconocen que la construcción de paz es un proceso activo, que continúa después de la mesa de negociaciones. Por tanto, lo que acontezca después de la firma, depende de los esfuerzos individuales y colectivos para que se concrete, pues es esa la oportunidad para la reconstrucción, transformación y cambio del país.

Referencias bibliográficas

- Abad, D. (2015). Estadísticas de Facebook y Twitter en Colombia (2015). Recuperado 30 de octubre de 2016, a partir de <https://www.latamclick.com/estadisticas-de-facebook-y-twitter-en-colombia-2015/>
- Acosta, G. (2012). Gestión de pasiones y polarización en las redes sociales. Un análisis del aplicativo Grupos en Facebook. *Discurso & Sociedad*, 6(4), 684-719.
- Angarita, P., Gallo, H., Jiménez, B., Londoño, H., Londoño, D., Medina, G., ... Ruiz, A. (2015). *La construcción del enemigo en el conflicto armado colombiano 1998-2010* (Símbola : U). Medellín.
- Arenas, E. (2016). La guerra solo se acabará con justicia, con escuelas carreteras hospitales maestros bien pagos #NoSientoConfianzaPAZ @AlvaroUribeVel. Recuperado 28 de octubre de 2016, a partir de <https://twitter.com/arenasleyva/status/695435348881514498?lang=es>
- Buendía, A. (11 de febrero de 2016). #NoSientoConfianzaPAZ cuando el victimario se convierte en víctima,le indemnizan,le dan tierras,incluso gobernar a sus victimas!!TERROR!!! Recuperado 28 de octubre de 2016, a partir de <https://twitter.com/aurelianomacond/status/697652365026062337>
- Camps, V. (2011). *El gobierno de las emociones*. Barcelona: Herder.
- Cárdenas, J. D. (2016). Los medios de comunicación como actores (des) legitimadores. Algunas reflexiones acerca del rol de los medios de comunicación sobre la construcción de la opinión pública en torno al Proceso de Paz de la Habana. *Análisis Político*, 28(85), 38-56. <https://doi.org/10.15446/anpol.v28n85.56245>
- Castells, M. (2012). *Redes de Indignación y Esperanza*. Pdf. Madrid: Alianza Editorial. <https://doi.org/978-84-206-0960-7>
- Celis, C. (22 de febrero de 2016). #NoSientoConfianzaPaz, es clara la impunidad que se crearan grupos oscuros q buscaran «justicia» a su modo y la paz no sera sino un papel. Recuperado 20 de abril de 2016, a partir de <https://twitter.com/CAMILOCELIS>
- Centro Nacional de Memoria Histórica. (2015). *Desmovilización y Reintegración paramilitar. Panorama posacuerdos con las AUC*. Bogotá, D.C.: Centro Nacional de Memoria Histórica. Recuperado a partir de <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/informes2015/desmovilizacionDesarmeReintegracion/desmovilizacion-y-reintegracion-paramilitar.pdf>

- Coffey, A., & Atkinson, P. (2005). *Encontrar el sentido a los datos cualitativos: Estrategias complementarias de investigación*. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.
- Crespo, C. T. (22 de febrero de 2016). @AnitaRA95 #Sientoconfianzapaz porque es la última oportunidad para acabar con este conflicto de más de 60 años que ha atrasado al país. Recuperado 20 de octubre de 2016, a partir de <https://twitter.com/elsemblante/status/701897149668311040>
- Daza, M. (27 de marzo de 2016). @Valentina_sepul #NoSientoConfianzaPAZ 23. Porque en este proceso los grandes ganadores son las Farc y los grandes perdedores los colombianos. Recuperado 20 de abril de 2016, a partir de <https://twitter.com/DazaTovar/status/713906812416868352>
- Díaz, T. (20 de marzo de 2016). #SientoConfianzaPaz porque considero que lo acordado en la Habana es una oportunidad de desarrollo social y económico para los territorios. Recuperado 28 de octubre de 2016, a partir de <https://twitter.com/TaniaDiazzzz/status/711599176174465024>
- Espino-Sánchez, G. (2011). La transformación de la comunicación política en las campañas presidenciales de México. *Convergencia*, (56), 59-86.
- Espino-Sánchez, G. (2014). La política en internet, ¿de la mediatización a la convergencia digital? *Convergencia*, 21(65), 39-63.
- Fainholc, B. (2011). Un análisis contemporáneo del Twitter. *Revista de Educación a Distancia*, (26), 1-12.
- Gamboa, J. F. (2016). #NoSientoConfianzaPAZ porque la violencia no solo la generan las guerrillas. No hay que olvidar: Delincuencia común, corrupción, etc. Recuperado 30 de abril de 2016, a partir de <https://twitter.com/pipemagnum>
- García, M. (4 de marzo de 2016). «#SientoConfianzaPAZ en que los equipos negociadores buscan el mejor objetivo en beneficio del país».
- Gobierno de la República de Colombia, & FARC-EP. (2012). Acuerdo General para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera. *Mesa de Conversaciones*, 6. Recuperado a partir de <https://www.mesadeconversaciones.com.co/sites/default/files/24-1480106030.11-1480106030.2016nuevoacuerdofinal-1480106030.pdf>
- Gobierno de la República de Colombia, & FARC-EP. (2016). Acuerdo final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera. La Habana. Recuperado a partir de <https://www.mesadeconversaciones.com.co/sites/default/files/24-1480106030.11-1480106030.2016nuevoacuerdofinal-1480106030.pdf>
- Gómez, M. (1 de febrero de 2016). #NoSientoConfianzaPAZ porque como víctima del conflicto no veo garantías de justicia, reparación y no repetición. Recuperado 30 de octubre de 2016, a partir de <https://twitter.com/search?src=typd&q=%23nosientoconfianzapaz&lang=es>
- Gómez, M. (1 de febrero de 2016). Ciberpolítica, debate inconcluso. Un análisis de los perfiles en Twitter de Henrique Capriles y Nicolás Maduro en la campaña electoral presidencial de Venezuela, en abril de 2013. *Más Poder Local*, (26), 51-61.
- Gómez, M. @GmzMauricio. (2016). #NoSientoConfianzaPAZ al firmar un acuerdo con las FARC el conflicto no finalizará, sólo mutará ya que este es mantenido por el narcotráfico. Recuperado 30 de octubre de 2016, a partir de <https://twitter.com/GmzMauricio/status/694219161124409344>
- González, J. (2000). El paradigma interpretativo en la investigación social y educativa. *Cuestiones Pedagógicas. Revista de Ciencias de la Educación*, 15, 227-246.
- Guba, E., & Lincoln, Y. (2000). Paradigmas en competencia en la investigación cualitativa. En C. A. Denman & J. A. Haro (Eds.), *Por los rincones. Antología de métodos cualitativos en la investigación social* (pp. 113-145). Sonora: Colegio de Sonora.

- Guerrero, E. (2016). Valor jurídico administrativo de las actuaciones presidenciales en Twitter actos de gobierno 2.0. en la República del Ecuador. *Revista Española de Ciencia Política*, (41), 115-137. Recuperado a partir de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5608073>
- Gul, S., Mahajan, I., Nisa, N. T., Ahmad, T., Jan, A., & Ahmad, S. (2016). Tweets speak louder than Leaders and Masses : an analysis of Tweets about the Jammu and Kashmir Elections 2014. *Online Information Review*, 40(7), 900-912. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/OIR-10-2015-0330>
- Haro, C., & Sampedro, V. F. (2011). Activismo político en Red: del Movimiento por la Vivienda Digna al 15M. *Teknocultura. Revista de cultura digital y movimientos sociales*, 8(2), 167-185. <https://doi.org/ISSN15492230>
- Hosch-Dayican, B., Amrit, C., Aarts, K., & Dassen, A. (2016). How Do Online Citizens Persuade Fellow Voters? Using Twitter During the 2012 Dutch Parliamentary Election Campaign. *Social Science Computer Review*, 34(2), 135-152. <https://doi.org/10.1177/0894439314558200>
- Janethalemans. (24 de marzo de 2016). #SientoConfianzaPAZ porque tenemos la oportunidad histórica de demostrar que es posible un mundo mejor. Recuperado 2 de noviembre de 2016, a partir de <https://twitter.com/janethalemans/status/713194699276873728?lang=es>
- Jose, R., & Chooralil, V. (2015). Prediction of Election Result by Enhanced Sentiment Analysis on Twitter Data using Word Sense Disambiguation. *2015 International Conference on Control, Communication & Computing India*, (November), 638-641. <https://doi.org/10.1109/ICCC.2015.7432974>
- Kelman, H. (2005). Building trust among enemies: The central challenge for international conflict resolution. *International Journal of Intercultural Relations*, 29, 639-650. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2005.07.011>
- Kharroub, T., & Bas, O. (2015). Social media and protests: An examination of Twitter images of the 2011 Egyptian revolution. *New Media & Society*, (December 2010), 1-20. <https://doi.org/10.1177/1461444815571914>
- Luhmann, N. (1996). *Confianza*. Barcelona; México; Santiago de Chile: Anthropos ; Universidad Iberoamericana ; Instituto de Sociología de la P.U. Católica de Chile.
- Mesa de Conversaciones. (2012). Comunicado Conjunto. Hurdal, Noruega, 18 octubre de 2012. Recuperado a partir de <https://www.mesadeconversaciones.com.co/comunicados/comunicado-conjunto-hurdal-noruega-18-octubre-de-2012>
- Morado, F., & Cortés, J. (2016). Los nuevos movimientos sociales, el uso de las TIC y su impacto social. *Revista Latina de Comunicación Social*, 71, 398-412. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2016-1101>
- Morgner, C. (2013). Trust and Confidence: History, Theory and Socio-Political Implications. *Human Studies*, 36(4), 509-532. <https://doi.org/10.1007/s10746-013-9281-1>
- Naín, O. (4 de febrero de 2016). #NoSientoConfianzaPaz creo que las @FARC_EPaz se atomizarán y vendrá una nueva versión Paras-Bacrim con Farc-Bafarc. @AlvaroUribeVel. Recuperado 30 de octubre de 2016, a partir de <https://twitter.com/oscarain/status/695383503442030594>
- Nussbaum, M. (2014). *Emociones Políticas*. Barcelona: Paidós.
- Osorio, J. C. (18 de septiembre de 2015). @jcasaszapata #NoSientoConfianzaPaz porque donde no hay justicia no hay paz. Porque desde el inicio nos están mitiendo y enredando. Recuperado 30 de abril de 2016, a partir de <https://twitter.com/OSOJUAN1>
- Piñuel, J. L. (2002). Epistemología, metodología y técnicas del análisis de contenido. *Estudios de Sociolingüística*, 3(1), 1-42.

- Piñuela, R., & Yela, C. (2016). Mortality salience, political orientation and minimization of terrorists' secondary emotions. *Psicothema*, 28(1), 47-52. <https://doi.org/10.7334/psicothema2015.147>
- Quevedo, R., Portalés, M., & Berrocal, S. (2016). El uso de la imagen en Twitter durante la campaña electoral municipal de 2015 en España. *Revista Latina de Comunicación Social*, (71), 85-107. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2016-1085>
- Rangel, J. P. (21 de marzo de 2016). #SientoConfianzaPaz por los efectos de la mesa en los territorios: desminado humanitario, Comisión de esclarecimiento de la verdad, etc... Recuperado 28 de noviembre de 2016, a partir de <https://twitter.com/PabloRangelE/status/711963350612123648>
- Salgado, A. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, 13, 71-78.
- Sampedro, V. F., Sánchez, J. M., & Poletti, M. (2013). Ciudadanía y tecnopolítica electoral. Ideales y límites burocráticos a la participación digital. *Co-herencia*, 10(18), 105-136.
- Sánchez, H. (20 de marzo de 2016). Un acuerdo de paz no superará el papel sino se adelantan políticas públicas para combatir inequidades sociales #SientoConfianzaPAZ #JES. Recuperado 28 de octubre de 2016, a partir de <https://twitter.com/HALINIS-KY1/status/711651016597446656?lang=es>
- Sandoval, C. A. (2002). *Investigación cualitativa*. Santafé de Bogotá: ARFO Editores e impresores.
- Segado-Boj, F., Díaz-Campo, J., & Lloves-Sobrado, B. (2015). Líderes latinoamericanos en twitter. Viejas costumbres para nuevos medios en tiempos de crisis políticas. *Revista Latina de Comunicación Social*, 70, 156-173. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2015-1040>
- Seo, K., Pan, R., & Panasyuk, A. (2016). Detecting Communities by Sentiment Analysis of Controversial Topics. En K. Xu, D. Reitter, L. Dongwon, & O. Nathaniel (Eds.), *Social, Cultural, and Behavioral Modeling* (Springer I, Vol. 9708, pp. 206-215). Cham. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-39931-7>
- Statista. (2016). Number of monthly active Twitter users worldwide from 1st quarter 2010 to 3rd quarter 2016 (in millions). Recuperado 30 de octubre de 2016, a partir de <https://www.statista.com/statistics/282087/number-of-monthly-active-twitter-users/>
- Strauss, A. L., & Corbin, J. M. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundada*. Medellín: Editorial Universidad de Antioquía, Facultad de Enfermería de la Universidad de Antioquía.
- Sztompka, P. (1999). *Trust: a sociological theory*. Cambridge, UK ; New York, NY: Cambridge University Press.
- Tortosa, J. M. (2003). La construcción Social del Enemigo. *Convergencia*, (33), 177-195.
- Valadés, B. (2011). Conceptualizar el papel de las redes sociales en Internet en Movimientos Sociales y Acciones Colectivas. Propuesta Aplicada a lo digital. *Razon y Palabra*, (77). Recuperado a partir de www.razonypalabra.org.mx/N/N77-2/index77.htm
- Valencia, D. (4 de febrero de 2016). #SientoConfianzaPAZ Por qué es la oportunidad que la insurgencia colombiana deje la vía armada y pueda ser una vertiente ideológica más. Recuperado 25 de octubre de 2016, a partir de <https://twitter.com/JuanD-VD11/status/695384810953420802>
- Vallespín, F. (2015). La gestión de la democracia en el entorno digital. Política y nuevas redes. *Revista TELOS (Cuadernos de Comunicación e Innovación)*, 1-4.

Notas:

i. Investigación financiada por la Universidad de San Buenaventura Medellín y la Corporación Universitaria Minuto de Dios.