

“LA CONSTRUCCIÓN DE LA OPINIÓN PÚBLICA DIGITAL
EN COLOMBIA: TWITTER Y JUAN MANUEL SANTOS. UN
ESTUDIO DE CASO”

MARCELA PATRICIA MARTÍNEZ URZOLA

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE NUESTRA SEÑORA
DEL ROSARIO FACULTAD DE CIENCIA POLÍTICA Y
GOBIERNO

BOGOTÁ D.C., 2014

“La construcción de la opinión pública digital en Colombia: Twitter y Juan Manuel Santos.
Un Estudio de Caso.

Estudio de Grado

Presentada como requisito para optar por el título de Politólogo

En la Facultad de Ciencia Política y Gobierno

Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario

Presentado por:

Marcela Martínez Urzola

Dirigida por:

Rubén Sánchez David

Semestre II, 2014

A mi madre, el pilar de mi familia.

AGRADECIMIENTOS

Con este trabajo de grado culmino otra etapa de mi vida llena de logros y metas cumplidas. Agradezco a mi familia, mi principal fuente de motivación y a La Universidad del Rosario y a sus profesores por brindarme las herramientas necesarias para construir la base de mi proyecto de vida. A mi grupo de amigos incondicional les agradezco por hacerme los días más felices y acompañarme durante todo este proceso.

Agradezco al profesor Rubén Sánchez por su constante disposición y ayuda en la dirección de este trabajo y también le doy las gracias a Andrés Segura por su ayuda en la lectura y sugerencias de este trabajo.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo explicar el papel de las redes sociales en el proceso de conformación de la opinión pública en Colombia en el gobierno de Juan Manuel Santos. Lo que se quiere comprobar es que las redes sociales han ejercido un papel de herramienta configuradora de agendas en el gobierno de Juan Manuel Santos. Las antiguas formas de comunicación como las tertulias en los cafés y las discusiones cara a cara se han reemplazado por las conversaciones “online”, modificando así los procesos comunicativos entre los individuos y la forma de producir opinión pública. Para llevar a cabo esta investigación es pertinente desarrollar los conceptos de opinión pública, esfera pública y redes sociales; además de hacer uso de un método de recolección y análisis de información cualitativo con herramientas cuantitativas como las encuestas, estadísticas y gráficas.

Palabras clave:

Opinión Pública, Redes Sociales, Esfera Pública, Agenda-Setting.

ABSTRACT

This research paper examined the role of social networks in the process of conforming public opinion in Colombia regarding Juan Manuel Santos government, as its main objective. In order to accomplish the objective of this research, we propose that social networks have worked as a shaping tool of the agenda in Juan Manuel Santos government. The old forms of communication like conversations at coffee houses and discussions face to face had been replaced by online conversations resulting in the modification of the communication process between individuals and also changing the form of public opinion building.

In this research, we outline the concepts of public opinion, public sphere and social networks; besides it is necessary the use of qualitative and quantitative tools such as surveys, statistics and graphs.

Key words:

Public Opinion, Social Networks, Public Sphere, Agenda-Setting.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. LA OPINIÓN PÚBLICA COMO PRODUCTO DE UN PROCESO	5
1.1. El espacio público: El campo de acción de la opinión pública	5
1.1.2. Del “Ágora” a un espacio público virtual	7
1.2. La opinión pública de una sociedad en red	10
2. EL CASO DE ESTUDIO	17
2.1. El gobierno Santos: La paradoja	17
3. EL P.C.O.P EN EL GOBIERNO DE JUAN MANUEL SANTOS	24
3.1 Las redes sociales como configuradoras de agenda	24
3.2 Complementariedad de las agendas	27
4. CONCLUSIONES	43
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

LISTA DE GRÁFICOS, TABLAS E IMÁGENES

Gráfico 1.	Ciclo de cambios	12
Tabla 1.	Estrategia de comunicación	19
Gráfico 2.	Aprobación o desaprobación de la forma como están desempeño su labor como presidentes. Álvaro Uribe y Juan Manuel Santos, 2006-2011.	20
Gráfico 3.	Favorabilidad del Presidente Santos.	21
Gráfico 4.	Tasa de desempleo en Colombia: total nacional.	23
Gráfico 5.	Agendas propuestas por la Teoría de la <i>Agenda Setting</i>	26
Gráfico 6.	Medios de comunicación impresos que más se consultan en Colombia	29
Tabla 2.	Temas Revista Semana 2010	30
Tabla 3.	Compilación de temas El Tiempo y Revista Semana	32
Tabla 4.	Los temas más mencionados en comunicados de prensa.	33
Tabla 5.	Respuesta a la pregunta: ¿Cuáles considera son los dos problemas del país que más lo afectan a usted y a si familia?	34
Gráfico 7.	Línea del tiempo Juan Manuel Santos.	36
Tabla 6.	Relación de temas/hashtags	37
Imagen 1.	Ejemplos de tweets que contienen hashtags haciendo referencia a los temas del análisis	38
Imagen 2.	Posicionamiento de temas	39
Gráfico 8.	Favorabilidad del Presidente Santos/Evolución histórica	41

LISTA DE ANEXOS

- Anexo 1. Documento. Vocabulario Twitter
- Anexo 2. Tabla. Características de cada tipo de interacciones.
- Anexo 3. Tabla. Noticias Revista Semana 2010-2014
- Anexo 4. Tabla. Noticias El Tiempo 2010-2014
- Anexo 5. Gráfico. Total temas y postura frente al gobierno Revista Semana 2010-2014
- Anexo 6. Gráfico. Total temas y postura frente al gobierno El Tiempo 2010-2014
- Anexo 7. Tablas. Comunicados de prensa – Presidencia de la República 2010 - 2014
- Anexo 8. Imagen. “Picos” y caídas en la imagen de Santos en cuatro años de gobierno.
- Anexo 9. Imágenes. Muestra de Tweets/Hashtags
- Anexo 10. Gráfico. Lista de líderes de opinión
- Anexo 11. Gráfico. Lista de líderes de opinión en Twitter

INTRODUCCIÓN

En materia de comunicación, en las dos últimas décadas han tenido lugar progresos que han revolucionado los flujos de interacción entre los seres humanos y los distintos actores sociales que configuran la esfera pública; el internet, las redes sociales y la comunicación política se conjugan en esta investigación para vislumbrar las nuevas dinámicas que aparecen en el fenómeno de la opinión pública, como aquel que evoluciona de la mano de la sociedad y está atento a los cambios sociopolíticos que surgen con la introducción de factores externos, como el avance tecnológico. En este contexto, el internet emerge como alternativa ante los modelos tradicionales de comunicación quebrantando los paradigmas del intercambio de información lineal: emisor- mensaje- receptor.

Este profundo cambio comunicacional surge de algunas de las ventajas que brinda estar conectado a una red donde el individuo hace uso de su condición de anonimato cuando así lo requiera para potencializar su libertad de expresión, manejando el contenido del mensaje siendo las veces de emisor y receptor, además de comentar y opinar sobre cualquier tema de su interés en una interfaz que elimina cualquier miedo y disminuye sanciones; finalmente, Dader (2001, pág. 35) cita a Rogers (1986) y Davis (1999) quienes sostienen que “Internet cambiará la vida de la gente porque la era de las audiencias mediáticas pasivas ha pasado a la historia, o está a punto de pasar”

Encontramos pues, una sociedad activa que muestra el hambre por la información, por una información que se encuentra a un “click” de distancia y que está en constante movimiento; por consiguiente, tenemos una comunidad de individuos que se encuentra en total capacidad de demandar y esperar información, lo cual crea un sistema en el que el flujo de aquella no tiene estructura o jerarquización alguna mientras la información se encuentra en un constante ir y venir que configura y reconfigura el fenómeno de la opinión pública.

A medida que la tecnología revoluciona la estructura de la sociedad, se ve en paralelo una transformación en la naturaleza de la política.

Hoy en día las instituciones de gobierno, los políticos, los partidos políticos, etc, pueden hacer uso y disfrutar de una cantidad de plataformas que mediante una conexión a internet les facilita la comunicación con los públicos con los cuales desean estar conectados. Por ejemplo, se puede observar cómo desde la campaña de Barack Obama de 2008, las protestas electorales de Irán en junio de 2009, la revolución de los jazmines en Túnez de diciembre de 2010 hasta la revolución de los jóvenes en Egipto en enero de 2011, el papel de las redes sociales junto con la combinación de aparatos electrónicos está dibujando nuevos escenarios para el empoderamiento de la sociedad y la reconfiguración del proceso de conformación de la opinión pública.

Es así como el uso de las redes sociales ha fomentado la creación de nuevos canales que sirven como plataforma donde la actuación de los gobernantes y representantes escogidos por la sociedad y para la sociedad, se encuentran bajo la mirada del ojo público, el cual es capaz de señalar y denunciar por medio de estas herramientas de comunicación en búsqueda del bien de sus intereses colectivos.

En cuanto al caso de Colombia, basta decir que no es diferente a la generalidad. En el país, Twitter, específicamente, se ha consolidado como una de las herramientas de uso exclusivo para la manifestación de opiniones individuales que dentro de un espacio virtual tienen la posibilidad de convertirse en tópicos de discusión y de debate público.

Estos nuevos medios digitales aportan a los ciudadanos las herramientas necesarias para la promoción de una participación política basada en la obtención y distribución de información sin barreras geográficas u horarias; proporcionando además una plataforma en la cual los recursos como el tiempo y dinero se reducen, dándole una voz e identidad a aquellos que se encuentran marginados del proceso político.

Particularmente en el gobierno Santos, la opinión pública se desarrolló a través de estas nuevas herramientas de comunicación que se caracterizan por tener un flujo de información activo y veloz, lo que permite mantener a la sociedad informada, aumentando así la participación de la misma en los temas de relevancia nacional, manteniendo siempre unos canales constante de retroalimentación entre estos medios y la comunidad. Por otro lado, la red social Twitter ha tenido un creciente protagonismo en la creación de discursos y

movimientos políticos, lo que ha llevado al fomento de una opinión pública virtual que alimenta constantemente la realidad política de la sociedad colombiana.

Con base en el telón de fondo arriba descrito, esta investigación se centra en la importancia que suscitan las nuevas dinámicas que se consolidan en torno al polémico concepto de opinión pública y destaca la importancia que ha adquirido la opinión pública en el desarrollo de sociedades más participativas y activas en el campo político, social y cultural. Con este fin, se describirá este fenómeno complejo sin perder de vista el rol de las redes sociales y sus usuarios en la configuración de la opinión pública.

Para lograrlo, esta monografía destaca tres objetivos específicos: en primer lugar, analizar y describir el proceso de conformación de la opinión pública. En segundo lugar, describir la transición del espacio público a la consolidación de las redes sociales como escenarios virtuales de comunicación y expresión. En último lugar, describir la red social Twitter como herramienta de comunicación digital en el proceso de conformación de la opinión pública en el gobierno de Juan Manuel Santos. Para acercarnos a estos objetivos la pregunta que motivó esta investigación fue: ¿cuál fue el papel de las redes sociales en el proceso de conformación de la opinión pública en Colombia en el gobierno de Juan Manuel Santos?

Los objetivos mencionados marcarán la ruta de esta investigación que consta de tres capítulos: en el primero se aborda de manera teórica y práctica el proceso de conformación de la opinión pública en Colombia y se describe la transición del espacio público a las redes sociales.. En el segundo se hace una contextualización con respecto del caso de estudio. Finalmente, el tercero pretende describir específicamente la red social Twitter como herramienta configuradora de agendas en el primer gobierno de Juan Manuel Santos (2010-2014).

Por último, esta monografía se construyó gracias a un proceso metodológico profundo que articuló métodos de recolección y análisis de información cualitativo con herramientas cuantitativas como encuestas, estadísticas y gráficas. Por otro lado, en tanto que la investigación se basa en el estudio de la opinión pública y su relación con las redes

sociales, se hizo uso de técnicas de recolección y análisis de datos e información provenientes de una amplia revisión de prensa, compilación de material gráfico y estadístico, y recolección de información en redes sociales virtuales.

Vale la pena aclarar que en el documento que se presentó como ante-proyecto a esta investigación, se planteaba la realización de algunos puntos que debido a límites financieros no fueron desarrollados. A lo largo de la monografía, el problema que nunca se pudo resolver fue encontrar una plataforma que ofreciera los cruces de variables necesarios para el monitoreo de la red social Twitter, y por esta razón el monitoreo tuvo que hacerse de forma manual utilizando una estrategia que se explicará en el III capítulo.

1. LA OPINIÓN PÚBLICA COMO PRODUCTO DE UN PROCESO

Este capítulo se divide en tres secciones, en la primera se expondrá la relación directa entre espacio público y opinión pública para, después de un repaso clave de algunos momentos históricos de la sociedad occidental, llegar a un concepto de opinión pública propia de una esfera pública moderna y virtual. En tercer lugar, se explicará la opinión pública como producto de un proceso en un determinado contexto histórico de las sociedades en red y del mundo globalizado.

1.1 El espacio público, campo de acción de la opinión pública

Las formas de existencia del espacio público y su capacidad para modificar las interacciones comunicativas entre humanos depende fundamentalmente de las características de la estructura social en un contexto histórico dado. Por esta razón toda investigación sobre opinión pública debe hacer referencia al concepto de esfera pública o espacio público porque es allí donde acontece el proceso de opinión pública; en otros términos, la esfera pública es el contexto primario de la opinión pública. Es en este espacio donde el individuo tendrá la oportunidad de comunicarse y expresar sus intereses, dejando salir las opiniones de ese recinto privado, de esa propiedad privada que solo le pertenece solo a uno, porque ¿de qué vale una opinión si no es publicada?

En consecuencia, el desarrollo y el establecimiento de estos espacios son un elemento clave para la comprensión y el análisis del fenómeno de la opinión pública como patrón legítimo en la consolidación de regímenes democráticos más inclusivos y participativos. Según Candido Monzón se puede decir que gracias a la evolución del espacio público, el individuo en las sociedades democráticas construye a lo largo del tiempo la posibilidad de crear herramientas de control para el régimen político a partir del ejercicio y la práctica de la opinión pública. La esfera pública permite entonces el empoderamiento de la sociedad y la apropiación del poder político vía comunicación y asociación en un régimen democrático (Monzón 1996, p. 338-342).

Sin embargo, al igual que muchos otros conceptos de la ciencia política como poder, democracia y libertad, el concepto de esfera pública también enfrenta el dilema de las acepciones, ya que dependiendo el contexto histórico y social la definición remite a diferentes referencias de tipo político, legal, teórico o institucional.

Dada esta circunstancia, es importante poner en evidencia la evolución y configuración del espacio público en las sociedades occidentales teniendo como referencia momentos históricos específicos. El recorrido empieza con los griegos, pasa por los siglos XVII y XVIII y termina mostrando una imagen de lo que sucedía a mediados y finales del siglo XIX con la llegada de los *mass media*; luego el camino sigue dando un gran paso hasta llegar a que “nuestro contexto histórico [...] marcado por procesos contemporáneos de la globalización y el nacimiento de la sociedad en red, que depende de redes de comunicación [...]” (Castells 2009, p. 41) para activar nuevas modalidades de interacción recíproca entre los individuos.

En suma, se pasa de un espacio público que implica la presencia física de un individuo, a un espacio dominado por los medios de comunicación y, por último, a un espacio virtual que rompe con los cánones establecidos por los medios tradicionales (radio, televisión y prensa), creando plataformas y nuevos medios de comunicación. Sin embargo, cada uno de estos espacios se complementa, es decir que la aparición de uno no implica la desaparición o exclusión del otro. Las características de cada espacio evolucionan, se transforman y se mezclan de tal forma que surgen diferentes modalidades de interacción comunicativa que “poseen, en otras palabras, un carácter híbrido” (Thompson 1998, p. 120).

Para terminar, Teniendo clara la evolución del espacio público, vale la pena definirlo para este trabajo de investigación de tal manera que abarque de forma conjunta cualquier expresión que se haga de el; para esto el espacio público se mostrará como

aquel referente formado por conjuntos temáticos capaces de captar la admiración y la atención de la población, aquello que se presenta para ser contemplado por todos los miembros de una sociedad y/o como aquello que puede ser percibido y creído como común y que la gente, al contemplarse en el como espejo o marco de referencia, puede dar una respuesta [...] (Monzón 1996, p. 339).

Vale aclarar que aquí no se busca hacer un recuento histórico en el tiempo del concepto de esfera pública. Por el contrario, lo que se quiere es puntualizar elementos relevantes de tipo histórico y social que permitan vislumbrar la transición y las características del fenómeno de la opinión pública teniendo en cuenta el desarrollo y la estructura de las sociedades modernas.

1.1.2 Del “*ágora*” a un espacio público virtual

Para comenzar, se puede traer como referencia dos modelos consagrados en la tradición occidental: el “modelo griego” y el “modelo burgués” (Ferry y Wolton 1998, p. 13). Estas dos referencias canónicas sirven como un marco para visualizar el desarrollo del concepto de esfera pública.

En un principio, la forma de expresar opiniones sobre cuestiones sociales y políticas estaban formadas a partir de “cierto modelo de vida pública tradicional, procedente del viejo mundo, del *ágora* de la Grecia clásica” (Thompson 1998, p. 19) que se centraba en la plaza pública, un espacio geográfico determinado con una estructura arquitectónica específica que permitía a los individuos encontrarse para compartir y discutir temas comunes, lo cual requería un tipo de relación comunicacional presencial e interacciones cara a cara. En este espacio se presenciaba un “estado de libertad, como un reino de la libertad en el cual el ciudadano podía expresarse en su derecho de igual ante otros ciudadanos y así, participar directamente de los asuntos públicos” (Ferry y Wolton 1998, p. 14). En el *ágora* el uso de la palabra se comparaba con un “don divino”, lo que llevaba al individuo se considerara como un líder que goza de fama, prestigio y gloria, de modo que la participación en la esfera pública se realizaba como práctica para la creación de un nombre. Así pues, “en la conversación entre ciudadanos fluyen las cosas hacia el lenguaje y ganan forma; en la disputa entre iguales sobresalen los mejores y ganan su esencia: la inmortalidad de la fama” (Habermas 1974, p. 43).

Con el pasar de los años y llegada la época de la Ilustración a los países de Europa occidental, la concepción de esfera pública clásica vio su transformación a partir del

surgimiento de una nueva clase social – la burguesa-. Según Habermas, entre los siglos XVII y XVIII, en países como Inglaterra y Francia esta nueva clase social fomentó el desarrollo de unos fenómenos y procesos sociales que cambiarían para siempre las relaciones de poder entre el Estado y la sociedad civil. Como respuesta a este cambio surgió la esfera pública burguesa la cual se sitúa entre el poder político (la corte, el Estado, el gobierno) y la sociedad civil (Grossi 2007, p. 27), configurándose como una dimensión de interacción social, como una dimensión de la vida colectiva típica de la modernidad. Concebida por los modernos, la formación del espacio público correspondía principalmente al “motivo moral de la *emancipación*, que potencializaba esa separación con el Estado para llevar al individuo a la búsqueda de una libertad formal y de la igualdad de derechos” (Ferry y Wolton 1998, p. 16).

En este espacio el hombre es el protagonista del ámbito social, es quien usa herramientas discursivas y comunicativas basadas en la argumentación racional; en esta esfera pública rige un componente crítico, ya que en ella prima la discusión racional, generalizada públicamente. Según Habermas, la esfera pública burguesa está constituida y debe entenderse kantianamente, “como el lugar del uso público de la razón, es decir, en un contexto social donde los individuos reunidos en calidad de público, comunicándose públicamente unos con otros, pueden convencer, ser convencidos o madurar juntos nuevas opiniones” (Calhoun 1992, p. 2).; en suma, en esta esfera pública el lenguaje estaba institucionalizado a partir de normas de discusión racional en las cuales los argumentos, no el status o la tradición, eran lo importante. Aquí, la opinión pública como lo plantea Grossi es, “la opinión pública es la opinión de todos los ciudadanos privados, que hacen uso público de la razón en lugares públicos como los cafés y los salones de la época [...]” (Grossi 2007, p. 28).

Esta primera aproximación a la opinión pública moderna fundamentada en el raciocinio, la crítica, el diálogo y la verdad, llevaron a que se institucionalizaran lugares donde los ciudadanos tenían la oportunidad de reunirse en calidad de depositarios de la opinión pública. Los famosos “coffee houses” sumaban 3,000 solo en Londres para la época del siglo VXIII; por otro lado en Francia los salones desempeñaron un rol crucial

como instituciones públicas localizadas en casas privadas, así como en Alemania las “table societies” atrajeron diversidad de personas desde académicos hasta comerciantes (Calhoun 1992, p. 12). La regla en estos espacios públicos geográficamente determinados era el interés común por la verdad, susceptible de ser encontrada mediante el respeto de normas propias de un discurso racionalizado fundamentado en argumentos, lo cual ayudaba a borrar diferencias sociales entre los invitados y cualquier ansia de sobresalir ante los mismos, como lo contemplaban los griegos.

A medida que los lugares públicos antes mencionados tomaban auge, creció también de manera exponencial el uso de diferentes herramientas comunicativas que facilitaban el intercambio de información entre los individuos. Para Habermas la circulación de noticias funcionaba como una transacción de mercado en la que la información tenía el valor de una mercancía, de manera que esta sería considerada como un elemento de consumo por la sociedad; de allí que el mercado de la información fuese considerado como otro elemento constitutivo de la esfera pública y que con la puesta en marcha de nuevas prácticas de comunicación el “reino de la crítica” viera su yugo en las manos del “reino del consumo de la información”, el cual mantenía un contenido simbólico, siguiendo la crítica de Pizzorno a Habermas:

La esfera pública no es el lugar del mutuo entendimiento, de la *veritas* y la *ratio*, sino más bien el campo de la retórica discursiva, de la negociación y del enfrentamiento identitario. Entonces, la opinión pública no nace tanto de la verdad sino de juicios de valor. Eso implica no sólo el abandono de la idea teleológica de una discursividad racional, ilustrada y emancipatoria en cuanto que universalista (la famosa “voluntad popular” que será criticada por muchos autores), sino también el consiguiente reconocimiento de la esencia tanto racional como emotiva, proyección simbólica e identitaria de las dinámicas de opinión. (Grossi 2007, p. 30)

Empero, las fundaciones humanistas del siglo XVIII fueron relegadas por las mutaciones propias del siglo XIX, lo que llevó al ideal burgués a entrar en crisis con su entorno social. Para este entonces “la opinión pública no es ya ese concepto heredado de la Ilustración, concepto normativo de una opinión (idealmente) formada con la razón, sino que designa más bien a la masa segmentada de opiniones particulares en las que se expresan intereses divididos y hasta conflictivos” (Ferry y Wolton 1998, p. 17). El cambio se produjo gracias a la aparición de los medios de comunicación de masas. La prensa con sus

principales periódicos y revistas le dio un vuelco a la estructura de un público que se encontraba a la espera de consumir más y más información.

Los cafés y los lugares de discusión pierden su importancia en una sociedad mediatizada donde la información se vuelve inmediata, segmentada y la concepción de espacio – tiempo se reduce a medida que se crean nuevos medios de comunicación. Por ello, según Thompson, cuando la comunicación dependía del transporte físico de los mensajes, la percepción de la distancia dependía del tiempo empleado para viajar entre el punto de origen y su destino (Thompson 1998, p. 56). En consecuencia, la revolución de la comunicación mediada (escrita, audiovisual y después virtual) es sin duda otro fenómeno típico de la modernidad, el cual marca un gran cambio del espacio público y la opinión pública. esta transformación dio cabida para que aquel individuo activo de los salones y clubes se fundiera ante una cultura de pasividad y sociabilidad apolítica la cual se definía por el consumismo y la falta de participación en la actividad crítica del discurso público (Calhoun 1992, p. 23).

En síntesis, la esfera pública dominada ya por los medios masivos de comunicación se convierte en un espacio intangible y virtual donde se dan dinámicas de opinión que si bien son discursivas no están orientadas a la racionalidad comunicativa o a la comprensión recíproca. El espacio público pierde sus características geoespaciales para pasar a ser un espacio sin fronteras, sin delimitaciones geográficas, sociales o culturales gracias a los medios de comunicación que tuvieron y tienen la tarea de conectar simultáneamente a la sociedad sin importar su lengua, ubicación, religión y/o cultura. “Mientras el mundo se encogía así también lo hacía el espacio público, perdiendo sus barreras espaciales y temporales para terminar trasladándose a redes globales virtualmente instantáneas” (Thompson 1998, p. 57).

1.2 La opinión pública de una sociedad en red

Las formas de existencia del espacio público y su capacidad para modificar las interacciones comunicativas entre seres humanos depende fundamentalmente de las

características de la estructura social dentro de un contexto histórico dado. En el apartado anterior se evidenció la evolución y configuración del espacio público en las sociedades occidentales teniendo como referencia momentos históricos específicos. El recorrido empezó desde los griegos, pasando por los siglos XVII y XVIII para terminar mostrando una imagen de lo que sucedía a mediados y finales del siglo XX. No obstante, el camino sigue y dando un gran paso tenemos que en esta sección “nuestro contexto histórico está marcado por procesos contemporáneos de la globalización y el nacimiento de la sociedad en red, que depende de redes de comunicación [...]” (Castells 2009, p. 41) para activar nuevas modalidades de interacción recíproca entre los individuos.

Se pasa de un espacio público que implica la presencia física de un individuo, a un espacio dominado por los medios de comunicación y por último, a un espacio virtual que rompe con los cánones establecidos por los medios tradicionales (radio, televisión y prensa), creando plataformas y nuevos medios de comunicación. Sin embargo, cada uno de estos espacios se complementa, es decir, la aparición de uno no implica la desaparición o exclusión del otro. Las características de cada espacio evolucionan, se transforman y se mezclan de tal forma que surgen diferentes modalidades de interacción comunicativa que “poseen, en otras palabras, un carácter híbrido” (Thompson 1998, p. 120), de allí que en una situación comunicativa puedan ponerse en marcha diferentes tipos de interacción.

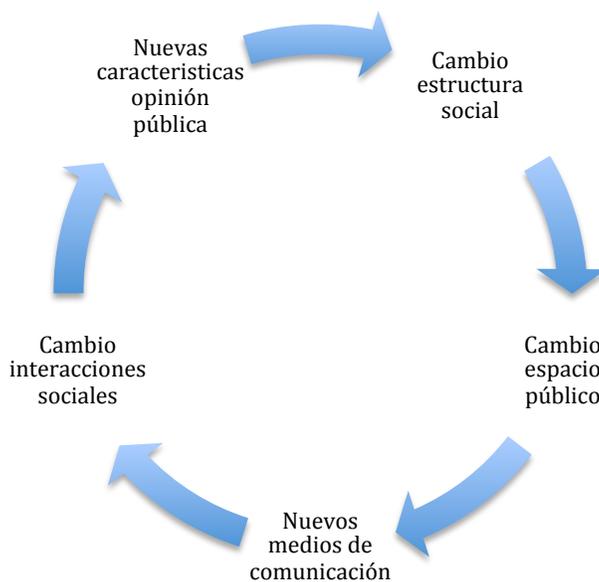
Teniendo clara la evolución del espacio público, vale la pena definir el concepto para este trabajo de investigación de manera que abarque de forma conjunta cualquier expresión que se haga del mismo. Para efectos de esta investigación el espacio público se considerará como

aquel referente formado por conjuntos temáticos capaces de captar la admiración y la atención de la población, aquello que se presenta para ser contemplado por todos los miembros de una sociedad y/o como aquello que puede ser percibido y creído como común y que la gente, al contemplarse en el como espejo o marco de referencia, puede dar una respuesta [...] (Monzón 1996, p. 339)

Ahora bien, transformado el espacio público en respuesta a los cambios en la estructura de una sociedad, se esperaría un nuevo planteamiento del concepto de opinión pública, pero no: la virtualidad y la internet actúan como el complemento propicio para el

surgimiento de nuevos medios que se valen de una red, de una conexión y de aparatos móviles para su funcionamiento. Si bien cambian los tipos de interacción entre los individuos, gracias a las herramientas y características que brindan estos nuevos medios y plataformas comunicativas propias de un espacio público virtual, la opinión pública se nutre de estas nuevas modalidades y deja ver novedosas ventajas y desventajas que se explicarán más adelante. En conclusión, la modificación en la estructura de la sociedad influirá directamente en el reordenamiento de un espacio público que se acomoda a la introducción de nuevos medios de comunicación lo cual configura la manera como los individuos se relacionan y se comunican, sumando nuevas características al proceso de configuración de la opinión pública.

Gráfico 1. Ciclo de cambios.



Fuente: (Autor de esta investigación)

Según Manuel Castells “una sociedad en red es aquella cuya estructura social está compuesta de redes activadas por tecnologías digitales de la comunicación y la información basadas en la microelectrónica” (Castells 2009, p. 50). No obstante, el concepto de red es

antiguo; desde el comienzo de la humanidad el ser humano construyó redes primitivas de todo tipo para lograr relacionarse con sus homólogos estableciendo relaciones de poder. Vale la pena señalar que en esta investigación utilizaremos el concepto en función de la realidad social específica de nuestra época en la cual el uso de tecnologías de la información ha mejorado y facilitado las formas de interacción entre los humanos. Por esto, si a una sociedad se le agrega la introducción de nuevas tecnologías en los procesos cotidianos del individuo, como es el de comunicarse con otros individuos, se puede constatar un cambio directo con relación a la estructura de los espacios sociales donde estos se desenvuelven. En consecuencia, “comprender el proceso de cambio histórico consiste en conceptualizar una nueva forma de sociedad, la sociedad red, formada por configuraciones concretas de redes globales, nacionales y locales en un espacio multidimensional de interacción social” (Castells 2009, p. 44)

Los desarrollos tecnológicos desdibujan las fronteras geo-espaciales y temporales fomentando procesos comunicativos que se establecen más allá de cualquier territorialidad lo cual configura un sistema de redes comunicacionales que no tienen límites fijos pero que, por el contrario, presentan vértices y nodos que permiten la continuidad del mismo llevándolo a desarrollar infinitas multiplicidades y elementos (Castells 2009, p. 44).

Las estructuras comunicativas presentes en las redes procesan flujos y corrientes de información que están en un ir y venir infinito. Esta información corre gracias a la internet, que es el medio por el cual esta se moviliza de manera inmediata, “Internet es claramente un medio en el sentido restringido del término, es decir, un soporte técnico para la comunicación” (Maigret 2005, p. 436). Dado que la internet se instaure con una nueva técnica, moviendo a gran velocidad los recursos informativos de lo escrito, de la imagen y del sonido, la era de los receptores pasivos llega a su fin. Mientras los medios convencionales hastiaban al individuo, la internet lo libera mediante el intercambio desmesurado y sin fronteras de la información. Los avances tecnológicos que dieron fruto al posicionamiento de la internet en la sociedad, terminaron por formar una:

“*Cyberia*, “una aldea planetaria”, basada en la libertad, la inteligencia, la instantaneidad y la fraternidad de los intercambios sin fronteras. Al hacer posible el contacto entre todos, con o sin anonimato, Internet vendría a sellar el fin de las jerarquías sociales, a incrementar el

desarrollo de una inteligencia colectiva o a anunciar la liberación de la cultura de masas simbolizada por la televisión que hasta ahora habría asfixiado a los individuos en la pasividad” (Maigret 2005, p. 437).

En suma, internet aporta innovaciones reales en términos de difusión del mensaje y configura un ambiente propicio para que se desarrollen nuevos medios de comunicación masivos e interactivos, con nuevas características que aseguran la retroalimentación y la postura dinámica del hombre en los procesos comunicativos que dan como resultado la opinión pública.

En este trabajo las redes sociales digitales son consideradas como medios, plataformas o herramientas de comunicación que, basadas en internet, ofrecen servicios que permiten a los individuos “participar activamente en la creación, organización, edición, combinación, para compartir, comentar y valorar contenido web mediante la interacción y vinculación con otros” (Chun y otros 2010 p. 1-9); con respecto a esta función de intermediación, Thompson en su libro *Los media y la modernidad* plantea tres tipos de interacción: “la cara a cara, la mediática y la casi-mediática” (Thompson 1998, p. 117) que surgen de la utilización de los medios de comunicación con el fin de mostrar la incidencia de los *media* a las pautas tradicionales de interacción social. Este autor explica que el desarrollo de los nuevos medios de comunicación no se limita únicamente a mejorar y establecer redes para la transmisión de la información entre individuos, sino que, establecen nuevas formas de relaciones sociales diferentes del tipo cara a cara que ha prevalecido a lo largo de la historia.

Sin embargo, en esta investigación solo se hace referencia a las interacciones tipo “cara-cara” y las “mediática”, ignorando la “casi-mediática” y adicionando la interacción virtual¹. Thompson plantea que “al distinguir entre tres tipos de interacción, no quiero insinuar que éstos sean los únicos tipos posibles, o que esta tipología será suficiente para todos los escenarios posteriores” (Thompson 1998, p. 121), o sea, que sus tres modelos de interacción no son ni serán los únicos posibles, por esta razón, dada la utilización e introducción de nuevas tecnologías en los procesos comunicativos, vemos necesario añadir

¹ Interacción creada por el autor de esta tesis. Para más información sobre los tres tipos de interacción de Thompson, véase *Los media y la modernidad* (1998).

este nuevo tipo de interacción que responde al contexto de una sociedad que se mueve a través de una conexión a internet, lo que le da entrada a un sin número de información proveniente de distintos lugares del mundo, en distintos idiomas y de personas con las que posiblemente jamás se tendrá contacto.

La interacción cara a cara, particularmente, tiene lugar en un espacio geográficamente y temporalmente determinado. En este los participantes se encuentran en una comunicación dialógica en la que el mensaje se difunde de manera bidireccional, es decir que los receptores pueden responder a los emisores, y al contrario. En esta interacción los individuos suponen que serán comprendidos ya que todos comparten el mismo referente espacio-temporal. También, al momento que se comparte el mismo contexto co-presencial, esto permite que se maneje una cantidad de señales simbólicas que se dan mediante gestos, guiños, entonación y pronunciación de palabras que generan contenido en el proceso comunicativo.

Por otro lado, la interacción mediática, a diferencia de la interacción cara a cara no necesita que los participantes se encuentren en un mismo lugar o contexto. La interacción mediática implica el uso de medios técnicos para la transmisión de un mensaje, al igual que la interacción virtual. En estas dos el receptor/emisor se vale de diferentes medios para difundir el mensaje satisfactoriamente y, por ende, los individuos no tienen que estar en el mismo referente espacio-temporal.

A diferencia de la interacción cara a cara y de la virtual, la mediática posee un carácter monológico dado que en general no existe respuesta por parte del receptor porque aunque la acción este orientada hacia los otros, la estructura comunicativa es muy rígida ya que son pocos los casos en los que el receptor puede brindar una respuesta al emisor; esto da lugar a que las señales simbólicas en esta interacción se reduzcan, estrechando el radio de acción de las mismas. Por el contrario, la interacción virtual aporta una multiplicidad de señales simbólicas propias de las plataformas comunicativas digitales, lo que amplía, el radio de acción de las mismas. Aunque estas señales no son iguales a las de la interacción cara a cara, en la virtual, las redes sociales se valen de estrategias como los “me gusta o los

retuits”² para mandar un mensaje sin necesidad de implementar textos, imágenes o sonidos. La amplitud de la red ayuda a que la interacción virtual este orientada a un número infinito de receptores potenciales, y son potenciales porque en esta el usuario es quien escoge el contenido y la información que desea. Con la interacción virtual, el modelo comunicativo se vuelve más laxo otorgándole libertad y apropiación al individuo.³

En este tipo de interacción que responde a las lógicas sociales de la globalización y de la sociedad en red, la opinión pública seguirá como el producto de un proceso que ahora contempla todas las dinámicas que se dan alrededor de un espacio virtual donde se apremian las redes sociales. En el proceso de conformación de la opinión pública las redes sociales cumplen un papel de herramienta configuradora de agendas.

En síntesis, las modificaciones en la estructura social le dan cabida al posicionamiento de un espacio público que se fundamenta en nuevas plataformas o medios de comunicación que generan nuevas relaciones entre los individuos. Dichos medios no ocupan un lugar físico ni geográficamente determinado, su misma condición de virtualidad los ha hecho valerse de una conexión a internet y del uso de aparatos tecnológicos, haciéndolos en teoría, más accesibles al vasto público e inmediatos.

El ciudadano de las sociedades en red se sitúa como receptor/emisor dominante de las acciones políticas, y como único favorecido o no de ellas puede generar y potenciar sus opiniones sobre los asuntos públicos. Para lograr su propósito este ciudadano hace uso de las nuevas herramientas de la era de la información y del uso masivo de la internet.

² Ver Anexo 1. Documento. Vocabulario Twitter

³ Ver Anexo 2. Tabla. que resume las características de cada tipo de interacción.

2. EL CASO DE ESTUDIO:

En Colombia la situación no es diferente a la del resto del mundo: las innovaciones tecnológicas se han puesto a disposición del ciudadano para que este explote su condición política participando y expresando sus conformidades e inconformidades con los diferentes temas de interés público, llevando el fenómeno de la opinión pública más allá de los estándares clásicos de los medios de comunicación tradicionales hasta los medios virtuales propios de una sociedad en red.

En vista de lo anterior, en este capítulo se identifica el caso que motiva esta investigación. En principio, se hace una contextualización general sobre las elecciones presidenciales del año 2010, para luego aterrizar en el gobierno de Juan Manuel Santos, el cual se ha presentado como un interrogante en cuanto la consistencia de las opiniones que se han generado durante su mandato. A continuación se explica la metodología utilizada para dar respuesta al interrogante que motiva esta investigación y se esboza la tesis que las redes sociales han ejercido un papel de herramienta configuradora de agendas en el gobierno de Juan Manuel Santos.

2.1 El gobierno santos: la paradoja

En las elecciones presidenciales del año 2010 en Colombia, seis fueron los candidatos que emprendieron la tarea de conquistar la simpatía de los colombianos que finalmente tendrían el poder de elegir a su nuevo presidente. Después de un proceso controvertido y sumamente mediático, los resultados de la primera vuelta llevaron a que la lucha política se redujera a dos contrincantes de altísimo reconocimiento y trayectoria en la historia política del país: Antanas Mockus y Juan Manuel Santos se enfrentaron en la última batalla ante Colombia entera y los medios de comunicación.

Estas elecciones se caracterizaron por aportar nuevos componentes al estilo clásico de las contiendas políticas ya que en el desarrollo de éstas se fortaleció y se fomentó de forma exponencial un pilar característico de la democracia: la libertad de expresión la cual, gracias al uso de nuevas herramientas de comunicación como las redes sociales, se

consolidó como fuerza política, ya que partir de aquellas se conformó un grupo de ciudadanos que se expresó bajo un solo nombre e ideales. Este hecho influyó en el proceso electoral debido a que los ciudadanos fueron considerados como una población activa capaz de salir a las urnas a votar, llevando a la realidad lo que pasaba en la virtualidad.

Específicamente en este trabajo las redes sociales digitales pueden definirse como medios, plataformas o herramientas de comunicación que, basadas en internet, ofrecen servicios que permiten a los individuos “participar activamente en la creación, organización, edición, combinación, para compartir, comentar y valorar contenido web mediante la interacción y vinculación con otros” (Chun y otros 2010 p. 1-9). Así mismo, poniendo en práctica los más fundamentales principios democráticos, estas elecciones fueron el fiel ejemplo de un buen desarrollo de participación ciudadana, deliberación y control por parte de la sociedad, de modo que a través de las redes sociales se configuraron agendas que terminaron influyendo en el proceso de conformación de la opinión pública y la toma de decisiones en el espacio político.

Particularmente, según lo reportó lasillavacia.com, para finales de marzo, antes de las elecciones, Mockus ya tenía más de 100.000 fans en Facebook; posteriormente, y de manera espontánea, surgieron 141 grupos a favor suyo con casi 200.000 miembros y más de 6.000 seguidores en Twitter [...] por otro lado, la campaña de Santos comprendió un poco tarde, pero aún a tiempo, el poder político de las redes sociales y contrató a Ravi Singh, uno de los gurús en Internet para contrarestar el poder de Mockus en la red (León 2010).

La popularidad virtual de Mockus no fue suficiente para alcanzar la ventaja que le llevaba Juan Manuel Santos en los primeros resultados, ventaja que se mantuvo en la segunda vuelta, convirtiendolo en el presidente de Colombia 2010- 2014.

El triunfo de Juan Manuel Santos se vio materializado en el primer año de gobierno, cuando el presidente mantuvo una buena relación con los medios convencionales de comunicación y sobre todo con el público. De acuerdo con la encuesta Colombia Opina, el año 2012 arrancó con una favorabilidad presidencial cercana a 60% y la mitad de los

colombianos pensaba que el país marchaba por un buen camino (Semana 2012). Esta favorabilidad fue de la mano con los proyectos del presidente de mejorar la economía con el fin de hacerla más fuerte y su afán por presentar soluciones concisas con respecto a las relaciones con sus vecinos.

Su plan de gobierno enfocado en la eficiencia y la coalición nacional practicante lo blindó de cualquier disputa, sobre todo con los medios, porque nadie lo contradecía, “se le facilita entonces la manera de llegarle a los medios y a los ciudadanos porque nadie lo contradice” (Ponce y Rincón 2013 p. 136); además, Santos aprovechó su potencial amistad con estos y su capacidad para negociar sin tener que llegar al enfrentamiento político, a diferencia del ex presidente Uribe quien confrontaba a los medios y mantenía una estrategia comunicativa defensiva y de rechazo. El presidente Santos sostuvo entonces a lo largo de su gobierno una comunicación diplomática con la nación y específicamente con los medios convencionales, como los principales canales de televisión y la radio, como se puede apreciar en la tabla 1.

Tabla 1. Estrategia de comunicación.

Álvaro Uribe Vélez	Juan Manuel Santos
No se sentía bien con los medios escritos ni los medios internacionales.	Fue subdirector de El Tiempo, el diario escrito más importante de Colombia y le gusta lo internacional. Muy cercano a los medios.
Hablaba para el pueblo.	Habla para los empresarios.
Sintonía estética con el pueblo.	Lejanía del pueblo. Cercanía a las elites.
Consejos comunitarios = meter pueblo a la democracia.	Consejos de prosperidad = meterle empresarios al poder.
Él es todo el gobierno.	Sus ministros son el gobierno, él es el gerente.
Toda la comunicación se basaba en él.	La comunicación se hace de manera técnica y multiestratégica según públicos y medios.
Lógica de la confrontación.	Lógica de la conciliación.

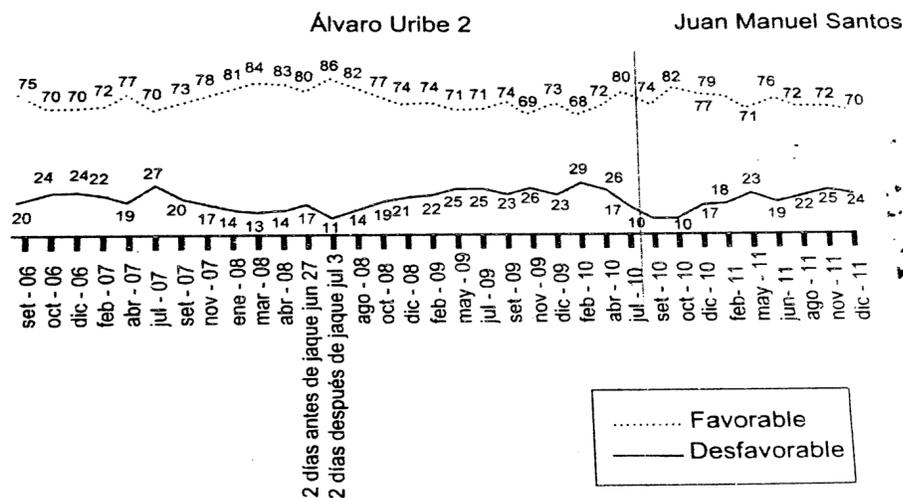
Fuente: (Ponce y Rincón 2013, pág.138)

Como respuesta a esta lógica comunicativa de conciliación y multiestratégica según públicos y medios, Santos logró para los cien días de mandato, batir el récord de

popularidad al situarse en el 90%, 9 puntos por encima del nivel máximo obtenido por su exjefe Alvaro Uribe, considerado nuestro mayor fenómeno político de las últimas décadas. Finalmente, la consolidación de esta estrategia comunicativa dio como resultado una unanimidad mediática y una hegemonía en el mercado de la opinión pública (Ponce y Rincón 2013, pág. 136-138).

No obstante, tal como se aprecia en el gráfico 2, a mediados del segundo año y principios del tercero del mandato del presidente, se presentaron problemas en el país y un flujo masivo de información que modificaron contundentemente la opinión pública. Mientras Uribe mantuvo la aprobación ciudadana durante casi todo su mandato, al segundo año del gobierno Santos la aprobación de su desempeño mostraba ya leves síntomas de decaimiento: de 82% en octubre de 2010 a 70% en diciembre de 2011 (Ponce y Rincón 2013, pág. 138).

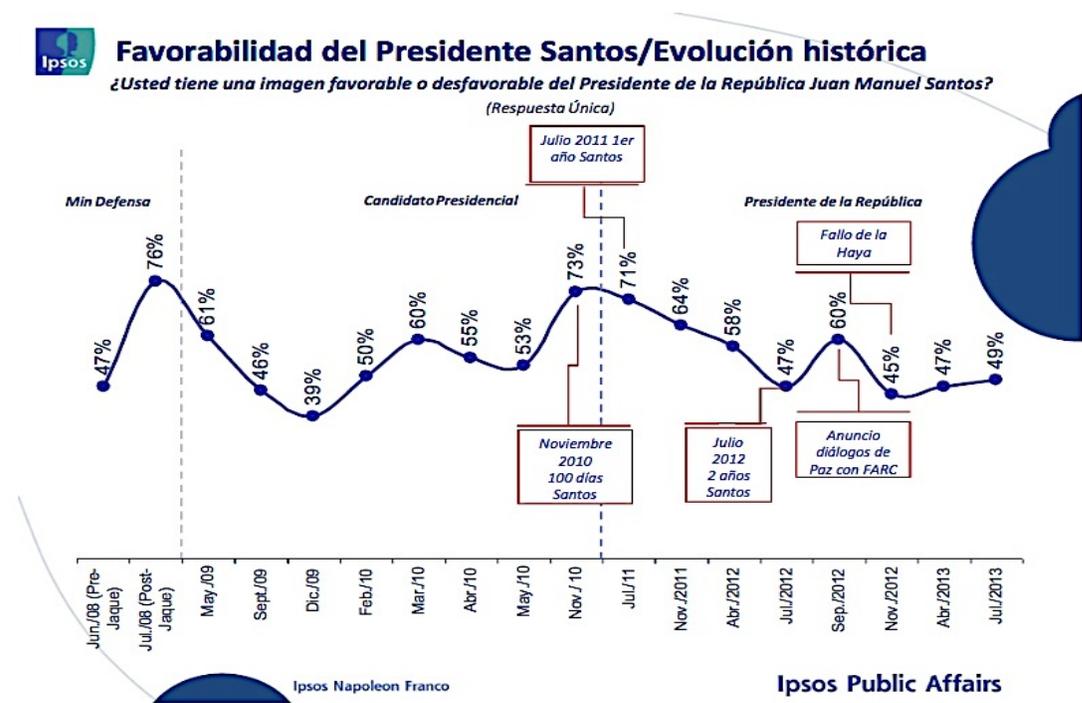
Gráfico 2. Aprobación o desaprobación de la forma como están desempeño su labor como presidentes. Álvaro Uribe y Juan Manuel Santos, 2006-2011.



Fuente: (Ponce y Rincón 2013, pág. 139).

Se puede decir que la baja en los índices de favorabilidad fue seguida por un ambiente de pesimismo colectivo que tuvo inicio en el escándalo político de la reforma a la justicia en junio de 2012 el cual no sólo fomentó un escenario de incredulidad en las instituciones sino que abrió la brecha para el escepticismo popular sobre la gestión del gobierno y una reducción de los índices de favorabilidad del presidente a un 47% según la Revista Semana (2012). Bien pareciera por todo lo anterior que las opiniones referentes al primer mandatario responden a elementos no convencionales y diferentes unos de otros, que han ejercido influencia en el escepticismo colectivo. Como se muestra en la gráfica 2, temas controversiales como el litigio con Nicaragua, el proceso de paz, el malestar de los sectores económicos que desembocó en unos paros nacionales, las próximas elecciones presidenciales y el aumento de la inseguridad en el ámbito nacional son algunos de esos malestares nacionales que hicieron que la imagen del presidente se viera reflejada en un 45% de favorabilidad para el cierre del 2012 cuando, según la Revista Semana, no se vivía en Colombia un grado tan alto de pesimismo desde hacía una década (Semana 2012). Ver gráfico 3.

Gráfico 3. Favorabilidad del Presidente Santos.



Fuente: (Ipsos-Encuesta: Colombia Opina 2013-2. La Gran Encuesta – Medición 8)

En suma, la agencia IPSOS en su segunda encuesta de 2012 titulada “Colombia Opina”, señaló que la percepción positiva que tenía la ciudadanía con respecto a la gestión Santos y a su imagen era con tendencia a la baja comparada con la de años anteriores, ya que para los primeros 100 días de gobierno Santos contaba con un 73% de favorabilidad y para el cierre de esta encuesta en julio del 2012 su favorabilidad fue del 47%, es decir, 26 puntos menos (IPSOS, Julio 27 del 2012). Igualmente, la fundación Arco Iris comentó que en octubre de 2010 el presidente tenía una favorabilidad del 76%; en junio de 2011 registró un 67%; en abril de 2012 bajó al 64%; y ya en las últimas semanas descendió al 47%, algo semejante a los resultados arrojados por encuestadora IPSOS (Arco Iris, 8 de agosto de 2012).

Para este último año 2012 la opinión pública da un giro y hace visible la falta de conexión entre lo que la sociedad colombiana observa como “realidad” y lo que el gobierno realiza. En efecto:

En términos macroeconómicos Colombia en este momento va muy bien. Ha habido mejoras en la mayoría de indicadores. En los últimos cuatro años, el país ha crecido en promedio 4,6 por ciento, por encima de muchas de las economías de la región. Como consecuencia, el recaudo de impuestos también ha aumentado y el año pasado superó la cifra histórica de los 100 billones de pesos” (Revista SEMANA 2014).

Asimismo, como se muestra en el gráfico 4. la tasa de desempleo para marzo del presente año fue de 9,73. En palabras del director del Dane, Mauricio Perfetti, “se mantiene la tendencia de reducción del desempleo” (Revista Portafolio.co 2014). Por otro lado, a principios de este año 2014 se informó que Colombia reportó la inflación más baja al menos en los últimos 50 años con un 1,94% (lasillavacia.com 2014). Seguido de esto, en el sector económico externo, Colombia ha presentado un aumento de su inversión extranjera directa según el reporte trimestral de inversión extranjera directa realizado por Proexport Colombia basado en datos del Banco de la República.

Como se puede constatar, mientras los logros del gobierno Santos en materia de reducción de la pobreza y blindaje de la economía no están siendo transmitidos a los colombianos, las contradicciones y las inestables opiniones con respecto a su mandato

siguen en aumento, fomentando así, un espejismo sobre la gestión de gobierno. Vale entonces la pena preguntarse, si el país va bien, ¿por qué al presidente le va mal?

Para responder el interrogante es necesario tener presente la influencia de la tecnología en los procesos políticos; en realidad, el libre flujo de información y la libertad de expresión son una de las características principales que conceden el uso masivo de estas nuevas herramientas tecnológicas de comunicación como Twitter, Facebook e Instagram, algunas de las llamadas redes sociales. La idea es que estas han sido el medio por el cual los colombianos se han erigido como actores clave y fundamentales en los procesos políticos y comunicativos, llevando consigo el fenómeno de la opinión pública a un nivel virtual. Por esto, el papel de las redes sociales junto con la combinación de aparatos electrónicos ésta dibujando nuevos escenarios para el empoderamiento de la sociedad al determinar agendas y temas de opinión diferentes a los que establecen los medios convencionales de comunicación.

Gráfico 4. Tasa de desempleo en Colombia: total nacional.



Fuente: (Boletín de Indicadores Económicos – 16 de marzo de 2015.
<http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/paginas/bie.pdf>)

3. EL PROCESO DE CONFORMACIÓN DE LA OPINIÓN PÚBLICA EN EL GOBIERNO DE JUAN MANUEL SANTOS

En esta investigación, Twitter se destaca como una herramienta configuradora de agenda adicional a las normalmente planteadas en la teoría de la *Agenda Setting*. Por consiguiente, siendo el estudio de las agendas un paso fundamental en el marco del Proceso de Configuración de la Opinión Pública – P.C.O.P, en este capítulo se destacan los fundamentos y luego los resultados de la configuración de la agenda en la red social Twitter para, a partir de un análisis de contenido de diferentes noticias sobre el primer gobierno de Juan Manuel Santos se compara ésta con los temas que figuraron en las otras agendas, en la de los medios, pública e institucional.

Twitter hará las veces de emisor, receptor y codificador del mensaje, lo que dota de características totalmente nuevas al tratamiento de la información.

3.1 Las redes sociales como configuradoras de agendas en el gobierno de Juan Manuel Santos

Tal como se ha expresado a lo largo de esta monografía, las redes sociales suponen un paso adelante respecto de los medios de comunicación tradicionales ya que estas permiten la transmisión de la opinión de los ciudadanos de manera más simple, rápida, directa y sin intermediarios; en este caso la difusión del mensaje depende totalmente del usuario, es decir, que las opiniones no existirían sin el contenido generado por los mismos ciudadanos.

Facebook, Twitter e Instagram son redes sociales que cuentan en la actualidad con millones de usuarios en todo el mundo. Twitter, específicamente, se ha consolidado como una de las herramientas de uso exclusivo para la manifestación de opiniones individuales que dentro de un espacio virtual tienen la posibilidad de convertirse en tópicos de discusión y debate público. Por otro lado, Facebook e Instagram son dos plataformas donde los usuarios tienen la posibilidad de expresarse no solo a través de comentarios, sino por medio

de imágenes y videos; aquí la imaginación y la creatividad les dan un componente divertido y llamativo a los mensajes..

Lo importante es que el uso de estas herramientas rompe con la estructura convencional del intercambio de opiniones “cara-cara”, las discusiones en los cafés y las tertulias programadas, para ser reemplazadas por las opciones que brindan las redes sociales como las “tendencias”, “hashtags” y “favoritos”⁴ que desde la virtualidad representan diálogos o discusiones simbólicas que terminan influyendo en la construcción de una realidad.

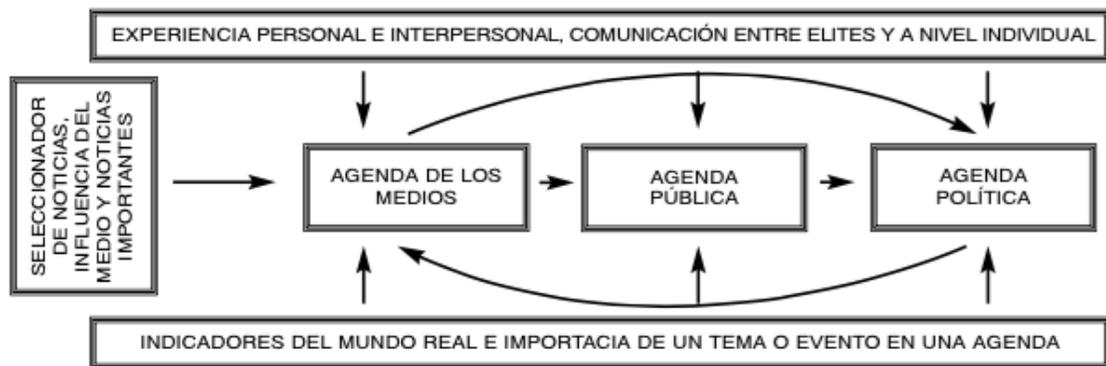
Por otro lado, mientras los medios convencionales buscaban homogenizar al hombre bajo una sola agenda de información, internet se muestra como un medio heterogéneo en el cual existe un flujo masivo de temas que ganan y pierden voz dependiendo de la interacción de la audiencia o usuario. Para entender un poco mejor lo anterior, es válido hacer referencia a la Teoría de la *Agenda-Setting* desarrollada por Maxwell McCombs y Donald Shaw, la cual supone y estudia la influencia de los medios convencionales de comunicación para seleccionar los temas relevantes en un tiempo determinado, específicamente, “el término agenda se acuña en un sentido metafórico para expresar cómo las agendas o temas considerados relevantes por los medios pasan a ser subrayados también en las agendas de la audiencia” (Rodríguez 2004, p. 15). No obstante, esa dominación mediática que propone esta teoría es opacada por nuevos medios, como las redes sociales, que a partir de herramientas tecnológicas, difunden información, construyendo así, su propia agenda bajo un lenguaje característico basado en 140 caracteres como es el caso de la red social Twitter.

La teoría en principio, contempla tres tipos de agendas: la agenda de los medios, la agenda pública y la agenda política, como se muestra en la gráfico 5; éstas se relacionan y establecen vínculos de semejanza, sin embargo, con la llegada de las redes sociales se puede decir que otra agenda se une al proceso comunicativo, generando todo tipo de presión y fluctuaciones en el mismo. Con esto la comunicación de masas tradicional

⁴ Ver Anexo 1. Documento. Vocabulario Twitter.

quedaba relegada con su modelo unidireccional, es decir, que “el mensaje se envía de uno a muchos, en libros, periódicos, películas, radio y televisión” (Castells 2009, p. 88); y pasa a ser una comunicación que si bien es de masas, se caracteriza por ser interactiva; esta ya no se guía por una estructura vertical, de arriba hacia abajo y sin regreso, sino que se fundamenta de un proceso multidimensional y recíproco en el cual el emisor del mensaje puede hacer las veces de receptor, e imponer cierto tema o temas en cualquiera de las agendas y esto porque el sujeto comunicador en un mismo momento “genera el mensaje, define los posibles receptores y selecciona los mensajes concretos o los contenido en la web y de las redes de comunicación electrónica que quiere recuperar” (Castells 2009, p. 88).

Gráfico 5. Agendas propuestas por la Teoría de la *Agenda Setting*



Fuente: Rodríguez (2004, pág. 17) cita a Rogers y Dearing (1988).

Gracias a las redes sociales se fomenta una nueva diversidad de discusiones en el núcleo de unos ciudadanos globalizados e interconectados, lo que trae consigo la construcción de una agenda que alimenta el proceso de conformación de la opinión pública;

Finalmente, se puede decir que las características de estos medios, plataformas o herramientas, las cumplen las llamadas redes sociales que se suscriben a los medios sociales, que a diferencia de los medios convencionales de comunicación (prensa, radio y televisión), usan un modelo de ida y vuelta donde el proceso comunicativo es fundamentalmente recíproco, es decir, que habrá una respuesta casi inmediata para la información introducida en el sistema.

El P.C.O.P se renueva totalmente y ubica a las redes sociales como una fuente potencial de, estrechando la tiranía de los medios masivos convencionales, gracias al posicionamiento de sus características. Por lo tanto, teniendo en cuenta que la opinión pública es el producto de un proceso, las redes sociales ejercen un papel de herramienta configuradora de agendas en el mismo, a mayor uso de los mecanismos de retroalimentación propios de las plataformas como la respuesta, los retuits, favoritos, hashtags o etiquetas, menciones y tendencias, se conforman ecos de aprobación o desaprobación que terminan influyendo en el establecimiento de agendas con temas específicos en el proceso de configuración de la opinión pública.

3.2 Complementariedad de las agendas

Tal como lo indica el título, en este apartado se muestran los resultados del análisis y estudio de las diferentes agendas que configuraron el P.C.O.P en el primer gobierno de Juan Manuel Santos.

En el proyecto que dio lugar a esta investigación se contempló de manera muy amplia la base teórica y conceptual de un sistema de opinión pública con diferentes actores y flujos comunicativos, cognitivos y simbólicos que pueden ser considerados como inputs u outputs del mismo, los cuales pueden ser racionales y emotivos, individuales y colectivos, interiores y exteriores, y que funcionan como un engranaje para entender el “proceso de configuración de la opinión pública – P.C.O.P”. Sin embargo, para efectos de esta investigación se prescindió de algunos de estos elementos, ya que aquí no se pretende plantear una nueva teoría sobre el tema, sino resaltar el papel de algunos elementos clave, como las agendas dentro del proceso, de manera tal que vayan de la mano con el análisis del caso; por consiguiente, aquí se describe un proceso de configuración de la opinión pública teniendo en cuenta las características y elementos de un sistema construido principalmente por factores mediáticos virtuales.

En el gobierno de Juan Manuel Santos la red social Twitter se ha consolidado como una fuente de información para la configuración de agendas que gracias a los mecanismos de retroalimentación propios de la plataforma como la respuesta, los *retuits*, favoritos, hashtags y menciones⁵ los cuales conforman ecos de aprobación o desaprobación que terminan influyendo en los medios de comunicación convencionales estableciendo prioridades sobre algunos temas de discusión específicos. Igualmente, debido a las características de la red social estas han creado un pseudoentorno o un espacio no físico que, aunque se utilice como referente, crea una dimensión de la realidad no relacionada con coordenadas espacio-temporales, debido a que el uso de estas nuevas herramientas traslada a escenarios virtuales las preferencias de información de grupos, medios de comunicación preponderantes y la sociedad colombiana lo que produce una opinión pública volátil, impredecible y fluctuante.

En Colombia, según un estudio de la empresa de consultoría francesa SemioCast, el número de usuarios en la red social Twitter asciende a un total de 6 millones de cuentas registradas para el año 2012. También, según este estudio, Colombia hace parte del top 20 de países con un alto número de usuarios en el mundo, ocupando la casilla número 14 en el plano mundial y el 4 lugar a nivel regional

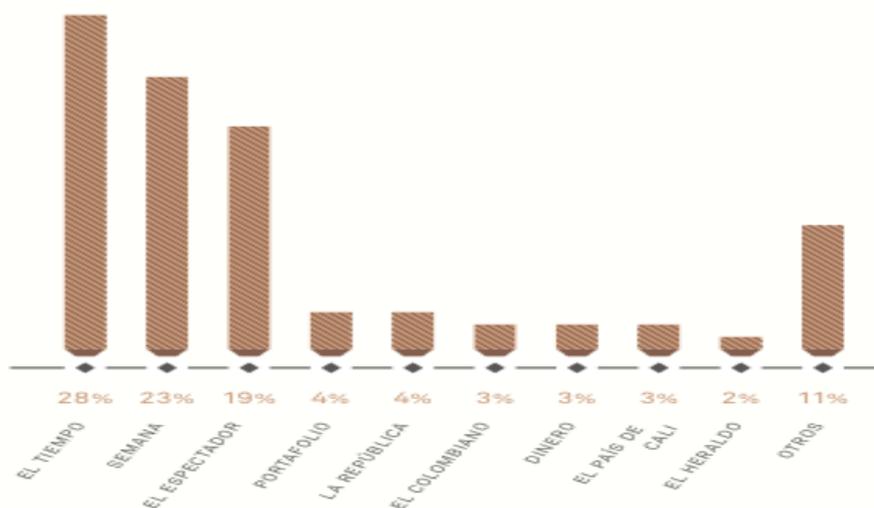
Teniendo claro lo anterior, la metodología utilizada para este estudio de caso es una combinación de un análisis de prensa de los medios impresos Revista Semana y El Tiempo, un seguimiento a los comunicados oficiales de gobierno, además de un monitoreo manual de la red social Twitter y por último, un análisis de encuestas realizadas por diferentes agencias como IPSOS, Gallup y Crifras&Conceptos. Finalmente, los resultados arrojados por estos análisis son utilizados para mostrar la correlación que existe entre las agendas de los medios convencionales, la agenda del público, la agenda oficial o de gobierno y la agenda de Twitter.

⁵ Ver Anexo 1. Documento. Vocabulario Twitter

Específicamente, para los medios convencionales se escogieron estos dos medios ya que son los más influyentes y leídos por los colombianos, como lo indica la gráfica 6. Para estos se tomaron los especiales de fin de año entre 2010 y 2014, recopilando un total de 71 noticias⁶ que estuvieron relacionadas específicamente con el presidente; para lo que se estableció como punto de referencia que el nombre del presidente o el gobierno Santos se mencionara en el texto o en el titular, con el fin de hacer una revisión exacta y filtrada sobre los temas que predominaron en la agenda mediática del primer periodo de gobierno, entre 2010 y 2014.

En general, para identificar la postura frente al gobierno en las noticias de los medios de comunicación se hizo una lectura exhaustiva de cada noticia y se identificaron de manera subjetiva palabras, frases y títulos que reflejaban valores positivos o negativos frente al gobierno⁷.

Gráfico 6. Medios de comunicación impresos que más se consultan en Colombia



Fuente: (VI° Panel de Opinión 2014. Cifras y Conceptos)

⁶ Ver Anexo 3. Tabla. Noticias Revista Semana 2010-2014 y Anexo 4. Tabla. Noticias El Tiempo 2010-2014.

⁷ Ver Anexo 5. Gráfico. Total temas y postura frente al gobierno Revista Semana 2010-2014 y Anexo 6. Total temas y postura frente al gobierno El Tiempo 2010-2014.

Para la agenda política u oficial se revisó un total de 338 comunicados de prensa del gobierno Santos⁸. Se revisaron todos los comunicados desde agosto de 2010 hasta el mismo mes de 2014, para especificar el tema macro que contenía el texto y de este modo elaborar una lista de los temas que se manejaron a nivel institucional. En esta ocasión, se presentó un problema con la información que proporcionaba la pagina web de la presidencia: www.presidencia.gov.co , ya que los comunicados de prensa del año 2012 no se encuentran disponibles para el público. Por otro lado, en esta revisión no se incluyen algunos comunicados que contienen el resumen de discursos pronunciados por el presidente en fechas especiales.

A lo largo de la revisión de prensa las noticias que presentan temas generales como gobierno Santos o coyuntura fueron divididas en subtemas como económicos, políticos o diplomáticos. Asimismo, como se muestra en la tabla 2. en algunos medios como en la revista Semana y en los comunicados oficiales del gobierno se catalogaron temas como farándula o protocolo que para efectos de esta investigación no son considerados relevantes y que, por consiguiente, no fueron incluidos en los resultados.

En total, la revisión de prensa dio como resultado una lista de temas que fueron comparados con los temas de las demás agendas para ser agrupados en 5 temas.

Tabla 2. Temas Revista Semana 2010

Fecha	Edición	#	Título	Sección	Tema	Postura frente a Gobierno
dic-10	Especial resumen 2010: Colombia y el mundo. ¡Qué año tan intenso!	1	Catástrofe en el Caribe	Nación	Emergencia invernal	Negativa
		2	Quién responde por las CAR	Nación	Emergencia invernal	Positiva
		3	Informe especial: Colombia y el mundo. ¡Qué año tan intenso!	Nación	Coyuntura	Positiva
		4	Corta, intenta y contundente	Nación	Elecciones	Positiva
		5	Un nuevo aire	Nación	Gobierno Santos	Positiva
		6	Medellín y sus dos caras	Paradoja	Seguridad	Positiva
		7	¿Una reforma sana?	Congreso	Salud	Negativa
		8	Ciudades que dan miedo	Seguridad	Seguridad	Positiva
		9	El niño de los santos	Gente	Farandula	Positiva
		10	El discurso del año	Cultura	Literatura	Positiva
	11	El personaje del año	Los personajes del año 2010	Juan Manuel Santos	Positiva	
	12	Cómo cambió el invierno al gobierno de Santos	Nación	Emergencia invernal	Positiva	

Fuente: (Información recopilada por el autor de la investigación)

⁸ Ver Anexo 7. Tablas. Comunicados de prensa – Presidencia de la República 2010-2014

Por otro lado, en el momento de desarrollar este estudio se presentaron una serie de inconvenientes relacionados con las plataformas para el monitoreo de la red social Twitter, ya que para acceder a la información que éstas brindan es necesario pagar cierta cantidad de dinero que el autor de este documento no puede costear. Debido a este problema la estrategia para el monitoreo de la red social Twitter se hizo manualmente a partir de un análisis de contenido de los tweets escritos en periodos específicos de tiempo; la lista de tweets fue extraída de la plataforma Topsy⁹, la cual es un buscador simple y gratis que tiene la opción de buscar hashtags en el tiempo. Si bien la herramienta de monitoreo es muy básica, es casi la única que brinda este tipo de información sin tener que pagar ingentes cantidades de dinero. Igualmente, la selección de los tweets fue aleatoria, por ende, el factor predominante en esta búsqueda fue el periodo de tiempo en el que se presentaron los temas.

Finalmente, el estudio, de corte cuali-cuantitativo, tomó como muestra el número total de noticias analizadas y el análisis de contenido de alguno de los tweets arrojados por la plataforma de monitoreo mencionada con anterioridad. Cabe aclarar que por límites formales de la investigación, en ésta solo se analizan los tweets que hacen referencia a una lista de temas específicos que se definirán a continuación con la correlación entre agendas.

Los resultados generados a partir del análisis de la información contenida en los diferentes artículos y noticias permiten apreciar que en la agenda de los medios convencionales, las ediciones de final de año hacen una recopilación amplia y general de los principales temas que marcaron la coyuntura social y política del país a lo largo de un año determinado¹⁰.

Para el caso de la Revista Semana y el Tiempo se puede observar que existe una similitud en los temas que acapararon la agenda nacional. Temas como la emergencia invernal son los más mencionados en los resúmenes del año y en distintos artículos de opinión que hacen referencia a lo sucedido en el gobierno Santos. Si bien en estos artículos se tratan temas varios, se observa que aquellos fueron los que más llamaron la atención a lo

⁹ <http://topsy.com>

¹⁰ Ver Anexo 5. Gráfico. Total temas y postura frente al gobierno Revista Semana 2010-2014

largo del gobierno¹¹.

Brevemente, viendo la información que muestra la Tabla 3 se puede decir que los temas más tratados en las noticias son: economía, paz, emergencia invernial y fallo de la Corte de Justicia de la Haya. Aunque los temas de economía y paz son amplios, en la mayoría de los textos noticiosos se hizo referencia a aspectos específicos como el desempleo para el caso de la economía y a los diálogos de paz o el proceso de paz en lo concerniente a la paz.

Tabla 3. Compilación de temas El Tiempo y Revista Semana.

	TEMAS	Nº de noticias
EI TIEMPO	Agenda del país	1
	Paz	4
	Economía	5
	Emergencia ambiental	1
	Emergencia invernial	4
	Fallo de la Haya	3
	Gobierno Santos	3
	Personajes del año	1
	Relación con vecinos	1
	Resumen del año	5
	Resumen internacional	2
	Vivienda	1
	REVISTA SEMANA	Cierre DAS
Conflicto armado		1
Educación		1
Elecciones		1
Emergencia Invernial		3
Gobierno Santos		7
Juan Manuel Santos		1
Oposición uribista		3
Paro campesino		2
Paz		5
Reforma a la educación/Protesta estudiantil		1
Reforma a la justicia		3
Relación con vecinos		2
Salud		3
Seguridad	2	
Víctimas/Restitución de tierras	1	

Fuente: Tabla elaborada por el autor del presente trabajo de grado

Con respecto a la agenda de gobierno o institucional, se constata que existe una particularidad a la hora de difundir cierto tipo de temas dado que en esta solo se hace hincapié en las acciones del ejecutivo de tal forma que sea visible el lado amable o la buena cara del mismo; se puede decir, que esta agenda tiende a veces a estar sesgada o

¹¹ Ver Anexo 6. Total temas y postura frente al gobierno El Tiempo 2010-2014.

manipulada por lo que el gobierno quiere mostrar aunque se ven casos en los que la agenda va de la mano con la coyuntura del momento: por ejemplo, en los temas que hacen referencia a la emergencia invernal o la protesta social, la totalidad de los temas se puede apreciar en la tabla 4.

Tabla 4. Los temas más mencionados en comunicados de prensa.

	2010	2011	2013	2014
Temas/Años	Relaciones con vecinos	Economía	Política	Economía
	Educación	Emergencia invernal	Economía	Deporte
	Economía	Seguridad	Deporte	Relaciones Internacionales
	Seguridad		Protesta social	

Fuente: tabla elaborada por el autor del presente trabajo de grado.

Teniendo en cuenta lo anterior, se aprecia que los temas que acaparan el mayor número de comunicados de prensa son los de la economía, al igual que en los medios convencionales, con particular énfasis en el tema del desempleo. Ello es comprensible en cuanto es un asunto relevante para el gobierno y es de vital importancia para el mismo difundir el mensaje de que la economía del país pasa por un buen momento. Del mismo modo, en 2013 y 2014, en vísperas del mundial de fútbol, el gobierno eligió como estrategia comunicativa mostrar las medidas que se estaban tomando con referencia a este tema que acapara la atención de los colombianos. Por el contrario, en los primeros años de gobierno entre 2010 y 2011, el tema seguridad predominó en la agenda del gobierno debido a la incertidumbre de la población en el momento de pasar de un gobierno con una política de seguridad democrática con el presidente Alvaro Uribe, a un gobierno que cambió las prioridades de su administración.

Los temas que hicieron parte de la agenda pública se muestran en la tabla 5 la cual muestra los porcentajes de la cantidad de personas que a lo largo del período comprendido entre 2010 y 2013 respondieron espontáneamente a la pregunta ¿Cuáles considera son los dos problemas del país que más lo afectan a usted y a su familia?

Como se puede observar en esta tabla, el tema relativo al desempleo conserva a lo largo de los años un alto porcentaje en comparación con otros temas. La inseguridad ciudadana también es otro asunto que llama la atención porque se mantiene estable en el tiempo, es decir, que la percepción que tienen los colombianos referente a este tema perdura en el imaginario colectivo.

Tabla 5. Respuesta a la pregunta: ¿Cuáles considera son los dos problemas del país que más lo afectan a usted y a su familia?

TEMAS	AÑOS			
	2010	2011	2012	2013
Alto costo de vida	15%	21%	19%	21%
Corrupción	8%	22%	13%	11%
Desempleo	44%	45%	37%	37%
Inseguridad ciudadana	26%	31%	33%	31%
Salud	14%	10%	8%	10%
Violencia/No hay paz	13%	13%	14%	15%

Fuente: Compilación de datos de las Encuestas de IPSOS Colombia Opina, para las fechas Julio de 2010 y Septiembre de 2013.

Llegado a este punto, se tiene que las agendas de los medios, el gobierno y pública cumplen con un principio de complementariedad, es decir, que intencionalmente o no las tres agendas comparten un núcleo básico de temas que predominan en la opinión pública de los colombianos. Finalmente, se puede decir que los temas que dominaron la agenda en el primer gobierno del Presidente Juan Manuel Santos fueron los siguientes:

1. Emergencia invernal
2. Fallo de la Haya
3. Paz
4. Protesta social/Paro campesino/Paro agrario
5. Desempleo

Teniendo la lista de estos 5 temas, cabe aclarar que para ser más precisos en la investigación estos temas no se abarcaran de principio a fin porque muchos de estos se ven presentes en las tres agendas a lo largo de varios años o meses. Por ejemplo, para el caso de la paz, no se hizo un análisis de todas las noticias relacionadas con el tema de principio a fin porque este es un tópico permanente en las diferentes agendas. Por este motivo se escogieron eventos fijos en un periodo de tiempo establecido lo cual facilitó el desarrollo de esta monografía.

Para escoger los eventos específicos y de este modo reducir el campo temporal de estos temas, se tomaron en cuenta diferentes encuestas y líneas del tiempo que ayudaron a tener una imagen más clara del comienzo y duración de estos temas, como se muestra en el gráfico 7.

Otra fuente fue la que nos brindó el periódico el Tiempo en su edición del Jueves 7 de agosto de 2014, en la cual se enumeran a partir de una línea del tiempo los “picos” y caídas en la imagen de Santos en sus primeros cuatro años de gobierno¹². Según esta, en Octubre de 2010, el presidente se posesiona y arranca su mandato con un gran capital político a su favor; para Junio de 2012, la imagen del presidente cae entre otras razones, por la insatisfacción de los ciudadanos frente a la salud y su propuesta de replantear el enfoque en la lucha contra las drogas. En Septiembre del año 2012, la imagen repunta luego de anunciar oficialmente los diálogos de paz con las Farc en La Habana, no obstante, en Noviembre de este mismo año, la imagen vuelve a caer a causa del fallo de La Haya.

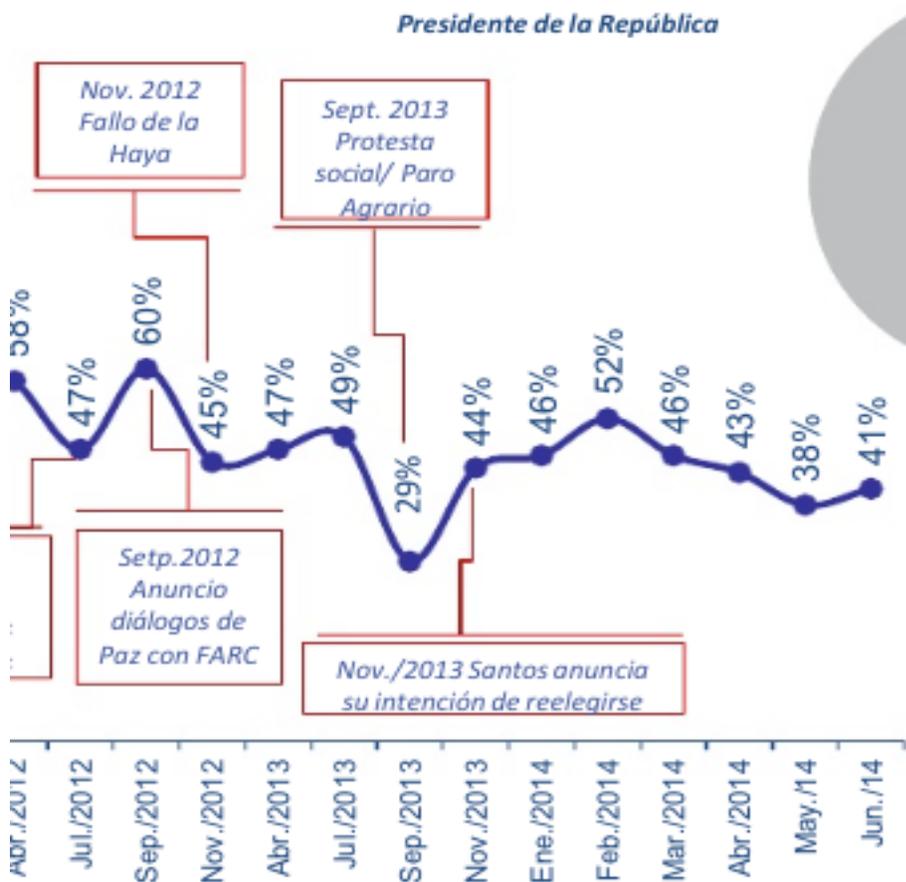
Para Septiembre del 2013, la imagen del presidente se despoloma a causa de las protestas del paro agrario, manteniendo los indicios de favorabilidad muy bajos. En Marzo del 2014 la imagen del mandatario repunta en medio de la campaña por la reelección y para Junio del mismo año los triunfos de la Selección Colombia en el Mundial de Fútbol suben el optimismo del país, aumentando de manera progresiva la imagen del presidente.

Teniendo en cuenta lo anterior, la búsqueda de estos temas en las plataformas de monitoreo de la red social Twitter se hizo más fácil, por ejemplo, para la Emergencia invernal se tomó como punto de inicio noviembre de 2010 cuando se presentaron las

¹² Ver anexo Picos y caídas en la imagen de Santos

primeras inundaciones según un informe de la CEPAL¹³; para el fallo de la Haya solo se tuvo en cuenta noviembre de 2012; para la paz se escogió el anuncio de los diálogos de paz con las FARC en septiembre de 2012; para el caso de la protesta social/paro campesino se consideró el mes de septiembre de 2013. No obstante, para el tema del desempleo no se pudo hacer el mismo seguimiento sistemático ya que las noticias relevantes de este tema siempre estuvieron relacionadas con la disminución o el aumento de las cifras macroeconómicas; por ello este tópico no tiene un punto determinado en la línea del tiempo y no se buscó de manera específica en las plataformas de monitoreo.

Gráfico 7. Línea del tiempo Juan Manuel Santos



¹³ Ver <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/0/47330/olainvernalcolombia2010-2011.pdf>

Fuente: (Ipsos- Encuesta. Gran Encuesta Colombia Opina Junio 2014)

Así mismo, se consideró que la agenda de Twitter por sus mismas características es difícil de monitorear, por lo que, teniendo en cuenta las fechas que se muestran en la gráfica, estas sirvieron de base para buscar los hashtags que correspondían a la lista de temas que se escogieron con anterioridad. Para llevar a cabo el monitoreo se utilizó la plataforma topsy.com que permite opciones de búsqueda con filtro de tiempo, por lo que, después de introducir la información en el sistema, arroja una lista de tweets que contienen el mencionado hashtag.

Vale la pena recordar que para los fines de esta investigación se escogió una muestra aleatoria de 5 *tweets o trinos* provenientes de usuarios fortuitos escogidos por la plataforma¹⁴.

La agenda de Twitter seleccionó un conglomerado de temas que si bien iban de la mano con la agenda de los medios y la agenda política, solo se vitalizaron aquellas que eran reproducidas en la menor cantidad de tiempo, fenómeno que crea un efecto bola de nieve debido a la facilidad que estas plataformas mediáticas poseen para la transmisión de un mensaje. Por esta razón se escogieron los hashtags, es decir, por el poder que tienen de convertir temas específicos en tendencias llevándolo así a posicionarse en las diferentes agendas e influyendo en la opinión pública del país.

En cada uno de los temas escogidos con anterioridad se ve que existe un hashtag que hace referencia específica a los mismos, lo que indica que para ese momento éstos hicieron parte de la agenda virtual en Twitter. Si bien para estos temas puede que existan otros hashtags, para fines de esta investigación solo se escogieron los que hicieran referencia puntual a los temas.

Tabla 6. Relación de temas/Hashtags

Temas	Hashtags
Emergencia invernal	#EmergenciaInvernal
Fallo de la Haya	#FallodelaHaya
Paz	#ProcesodePaz
Protesta social/Paro campesino/Paro agrario	#ParoAgrario

Fuente: tabla elaborada por el autor del presente trabajo de grado

¹⁴ Ver Anexo 9. Imágenes .Muestra de Tweets/Hashtags

Imagen 1. Ejemplos de tweets que contienen hashtags haciendo referencia a los temas del análisis.

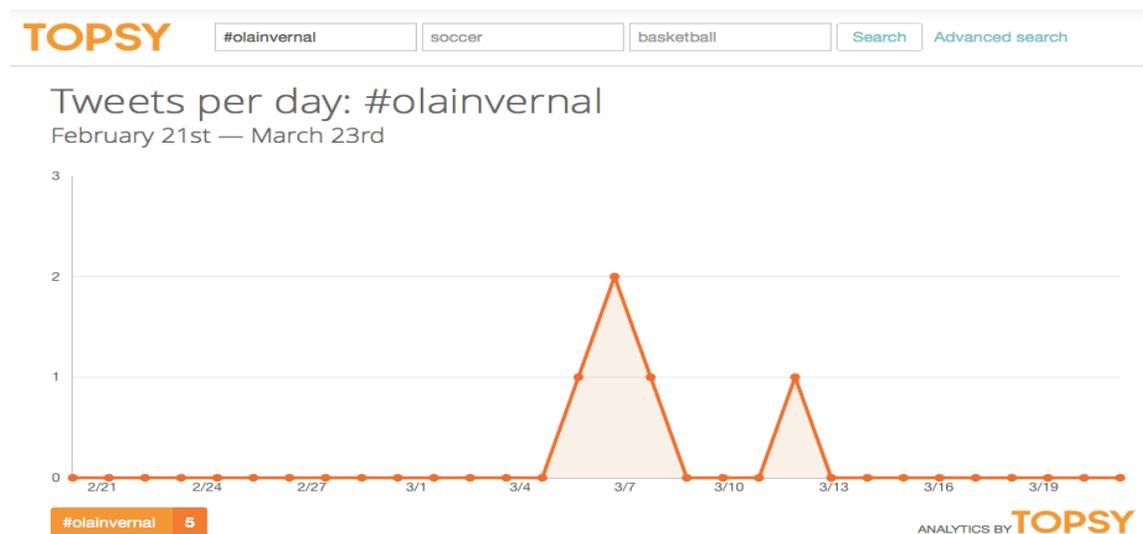


Fuente: (<https://storify.com/search?q=%23procesodepaz>)

El uso de la plataforma topsy.com permitió establecer que en el momento de cambiar el filtro de tiempo en la búsqueda, disminuyéndolo un poco de tal manera que se acercara más a la fecha actual, se observaba un aporte propio de las redes sociales que ayudan a mantener el posicionamiento de los temas en el tiempo. Si bien estos temas son de años atrás, muchos usuarios siguen haciendo uso del mismo hashtag para referirse a estos así ya hayan perdido relevancia en la agenda nacional. Por ejemplo, el hashtag alusivo al

tema de la emergencia invernal u ola invernal, sigue siendo utilizado como se muestra a continuación en la imagen 4.

Imagen 2. Posicionamiento de temas.



Fuente:(<http://topsy.com/analytics?q1=%23olainvernal&via=Topsy>)

En otros términos, como la plataforma es usada por los usuarios, nadie más que ellos son los responsables de mantener un tema específico vigente, ya sea volviéndolo viral o logrando que se reproduzca la mayor cantidad de veces en diferentes tweets escritos por distintos usuarios. Se podría decir, entonces, que los temas no dejan de existir en la red social y que tan solo pierden importancia en el tiempo hasta que un usuario lo retome. En otras palabras, no es necesario que cierto tema aparezca primero en alguna de las otras agendas, para que luego sea tomado en Twitter; al contrario: en esta red social se crean movimientos y tendencias independientes de la agenda de los medios y por esta razón existe una complementariedad entre las mismas, lo que también se ve reflejado en las medidas que han tomado algunos de los principales noticieros de la televisión colombiana, como Caracol Noticias, que introdujeron en su segmento de noticias un espacio para informarle al público qué pasa por las redes sociales ese día; igualmente, la mayoría de los portales de periódicos y revistas online posee una opción para compartir las noticias en las diferentes redes sociales, incluido Twitter.

Todo lo anterior refleja en el hecho de que ya no existe una preponderancia o una jerarquía entre las agendas ya que todas se complementan entre sí formando un sistema abierto de información, donde el flujo es masivo y fluctuante, de tal manera que una sola agenda no podría abarcar todos los temas que circulan en tiempo real en un momento determinado.

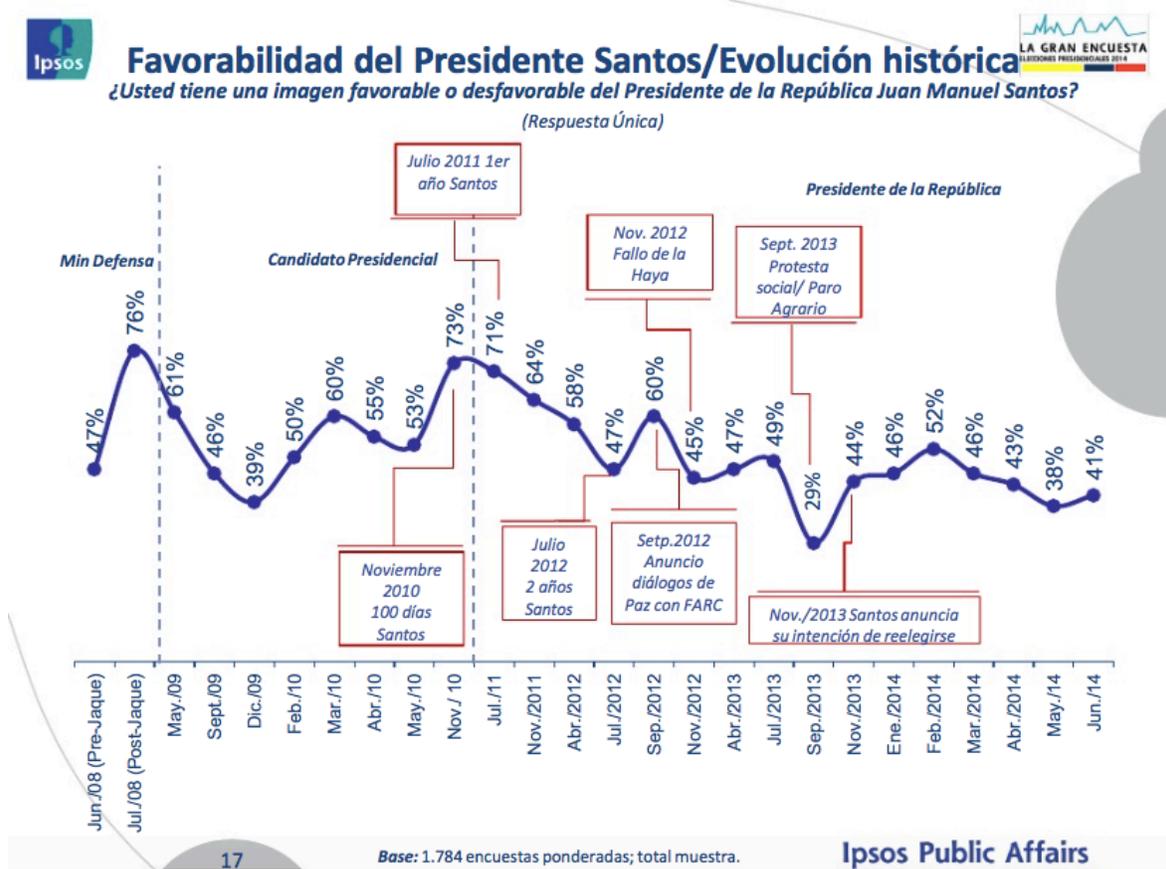
Llegados a este punto, se ve cómo el uso diario de Twitter ha modificado la forma y el fondo del fenómeno de la opinión pública. Los medios convencionales han tenido que poner en marcha una estrategia virtual para no verse relegados y dejados atrás por la maquinaria de la información digital.

Por su parte el público, incluida su agenda, es el que más le ha sacado provecho a esta nueva herramienta informativa, ya que en ésta, aquel es libre de expresarse con un límite de 140 caracteres lo que hace más fácil la lectura y la difusión de un solo mensaje. No obstante, aunque la herramienta como fuente de información funciona muy bien, en cierta manera llega a entorpecer la construcción de una opinión pública estable, esa que refleja la realidad en un momento determinado, ya que el constante flujo de opiniones y mensajes puede fluctuar en cantidades mínimas de tiempo, desbancando temas una y otra vez en un solo día. Por esta razón se puede decir que la herramienta funciona como fuente de información que alimenta a la opinión pública, estableciendo una agenda temática variada que depende de las interacciones de los usuarios para mantenerse vigentes en el tiempo.

Es decir, Twitter crea tendencias sobre temas específicos que influyen en las demás agendas dentro del P.C.O.P pero la herramienta como tal, no crea opinión pública.

Teniendo en cuenta lo anterior, se dice que en la conformación de la opinión pública referente al gobierno de Juan Manuel Santos, Twitter solo actuó como herramienta informativa que alimentó, junto con la agenda de los medios convencionales, las percepciones que construyeron una opinión pública negativa y con tendencia a la baja con respecto al Presidente y su gestión; esto se puede ver en las encuestas de opinión que van de la mano con la postura que mostraron los medios en el análisis de prensa de la Revista Semana.

Gráfico 8. Favorabilidad del Presidente Santos/Evolución histórica

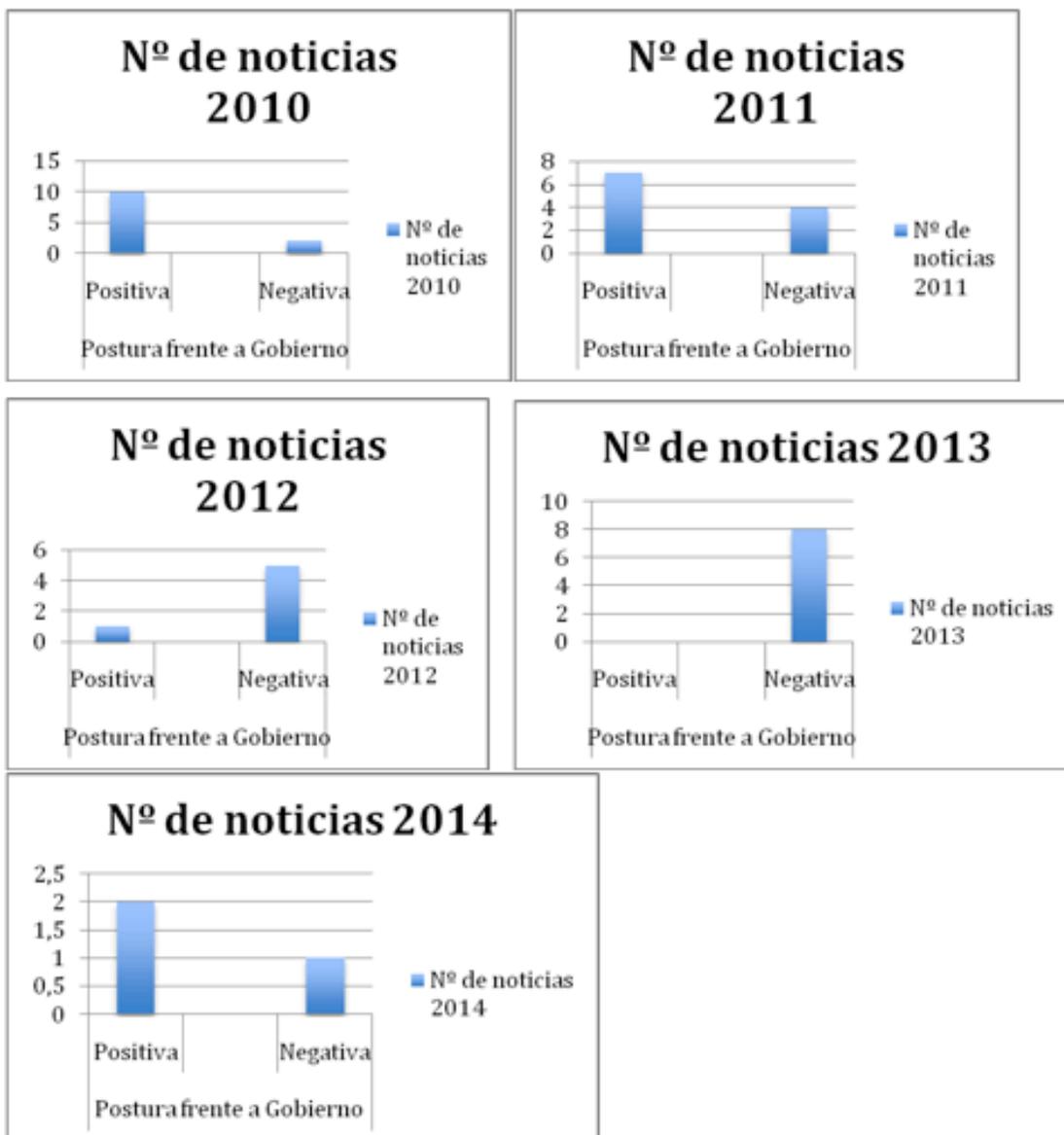


Fuente: (Ipsos- Encuesta. Gran Encuesta Colombia Opina Junio 2014)

Las encuestas de opinión y la postura de los medios muestran una relación directa, como se puede ver en la imagen y en la gráfica.

La evolución histórica de la favorabilidad del presidente ha ido de la mano con la postura de los medios en los mismo lapsos de tiempo; de esto es posible deducir que las agendas no actúan de manera independiente una de otra y reafirmar que el fenómeno comunicativo implica en sí mismo complementariedad entre las mismas.

Gráfico 9. Postura frente a gobierno Revista Semana



Fuente: Gráficas elaboradas por el autor del presente trabajo de grado.

Finalmente, como se mostró a lo largo de este capítulo, la complementariedad de las agendas es un hecho clave en el P.C.O.P; en realidad, la aparición de nuevas herramientas de comunicación logra modificar de forma sustancial el fenómeno de la opinión pública dotándolo de nuevos actores, características y flujos de información innovadores.

4. CONCLUSIONES

La irrupción de los avances de las tecnologías de la información han producido un gran impacto no solo en los fenómenos comunicativos sino en todos los aspectos de la cotidianidad; desde la forma como construimos nuestras relaciones sociales hasta la forma como se distribuyen los recursos se encuentran fuertemente marcados por un panorama en el que aparentemente las nuevas tecnologías son el centro de todo.

Cuesta creer que nuestra realidad se construye a partir de imaginarios colectivos que provienen de la información que arrojan estas herramientas tecnológicas. No obstante, si bien el mundo se ve a los pies de las mismas, estas muchas veces facilitan los procesos sociales, inclusive los procesos comunicativos que en tiempos pasados, en las sociedades tradicionales, fueran tan difícil.

La transformación progresiva de los usos tradicionales del lenguaje produce un enorme revuelo en la estructura de la sociedad, pues se pasa de tener todo tipo de reglas y estructuras rígidas para comunicarse, a usar un aparato tecnológico que cumple las veces de intermediario entre una persona y otra, haciendo este las veces también de medio y canal de un mensaje. Además, la renovación del espacio público, junto con los cambios en las estructuras sociales jerarquizadas y verticales, se ve quebrantada por las nuevas metodologías del uso de la información la cual, en teoría, es accesible para todos. Este fenómeno se da de manera generalizada en un contexto globalizado donde la mayoría de las culturas y los pueblos ven la fuerte influencia de la aparición de estas herramientas comunicativas que se valen de conexiones inalámbricas y remotas para la difusión de un mensaje.

En Colombia la situación no es diferente. Si bien en el país no muchos tienen acceso a estas tecnologías, los que la tienen comparten el mismo interés por participar activamente en los escenarios políticos. El desafío de la participación se reduce de manera sustancial ya que es fácil conseguir un conglomerado de personas que comparten las mismas ideas y están motivados por las mismas creencias, por lo que a la hora de convocar a una marcha u

organizar un movimiento, solo basta con hacer viral un hashtag o crear alguna tendencia en Twitter para llamar la atención de la población y de una u otra manera crear indirectamente opinión pública.

En cualquier caso, la presencia de las redes sociales en la mayoría de los aspectos de la vida de los colombianos es un hecho que no se puede negar, con el que hay que convivir aprovechando las características que brindan las mismas para potenciar los derechos y los deberes ciudadanos.

Particularmente, los temas que marcaron la opinión pública en el primer periodo de gobierno del presidente es el vivo reflejo del trabajo en conjunto de las agendas de gobierno, medios, público y Twitter.

El papel de Twitter, demostró que las agendas de los distintos actores del proceso de conformación de la opinión pública no actúan de forma separada, por el contrario, se complementan. Por ejemplo, el hecho que los medios convencionales de comunicación y el gobierno hayan creado una estrategia comunicativa basada en las actividades de la red social Twitter revela la complementariedad de las mismas y su dependencia. Esto quiere decir, que las características de la red social permitió y creó un vinculo directo entre las diferentes agendas en el primer periodo de gobierno de Juan Manuel Santos.

Por otro lado, La actuación en conjunto de las mismas revela que el proceso de conformación de la opinión publica acepta y explota el papel de cada actor dentro de un sistema abierto de comunicación, el cual está atento a los cambios que surgen en la sociedad modificando así sus flujos y estructura de forma constante.

Paralelamente, el papel de Twitter en el proceso de conformación de opinión pública en el gobierno de Juan Manuel Santos demostró que los temas que arroja la plataforma, no desaparecen o dejan de existir. Esto es, que las características de la red social permite de una o cierta manera, que los temas que una vez tuvieron relevancia vuelvan a posicionarse en un sistema abierto de opinión pública, ya que, este posicionamiento depende totalmente del usuario de Twitter, o sea, que son éstos los que crean tendencias y movimientos a partir de hashtags.

Ésta particularidad dio como resultado la conformación de una opinión pública volátil, inestable e impredecible, en el sentido que, solo es necesario que un usuario en Twitter cree un hashtag y otros más lo sigan, para desbancar los temas que hace unos segundos estaban a la cabeza de la lista.

En suma, se puede decir, que Twitter no creó opinión pública en el gobierno de Juan Manuel Santos; ésta solo actuó como herramienta configuradora de agenda proponiendo temas que se complementarían con los temas de las demás agendas.

Así mismo, los datos obtenidos en esta investigación, además de revelar el papel que cumplen la red social Twitter en la conformación de la opinión pública en el gobierno de Juan Manuel Santos, también ha mostrado algunos aspectos que vale la pena mencionar.

En primer lugar, se observa que en Colombia Twitter es utilizado fundamentalmente para difundir opiniones personales; la libertad que ofrece el medio es explotada por la mayoría de los usuarios que tienen la posibilidad de escoger a quién o no seguir, qué *hashtag* utilizar y qué lenguaje utilizar; aquí la única restricción es la de los 140 caracteres que al parecer es lo más llamativo del medio social. Los temas que componen la agenda en esta plataforma corresponden muchas veces a criterios de rating así como a posiciones y tendencias que son comunicadas en cada *tweet* que hace un usuario.

También, la misma libertad que ofrece la red ha permitido que los medios convencionales tengan sus cuentas y llenen el vacío que en un principio había creado la aparición de estas herramientas comunicativas; además de las cuentas oficiales creadas por los medios convencionales como RCN, CARACOL, NOTICIAS 1, etc, los líderes de opinión también se salen de la estructura tradicional de los artículos de opinión en los periódicos para difundir sus ideas a partir de un solo tweet. A este respecto, los usuarios top en Colombia en Twitter muchas veces son los mismos que son catalogados como líderes de opinión en los medios impresos¹⁵.

Sin embargo, esta categoría de líderes de opinión en Twitter es difícil de comprobar, ya que los factores que medirían este status se basan en la cantidad de seguidores que un

¹⁵ Ver Anexo 10. Gráfico. Lista de líderes de opinión y Anexo 11. Gráfico. Lista de líderes de opinión en Twitter.

usuario tiene comparado con otros. Este factor, en particular, pierde relevancia cuando se ve cómo una persona que nunca ha sido catalogada como líder o tiene un papel relevante en la política nacional, se vuelve “famosa” por su número de seguidores en Twitter y esto no indica que sus tweets estén cargados de opiniones que vayan a ser relevantes para la opinión pública en un momento coyuntural determinado.

En cualquier caso, se mantiene que Twitter que se inscribe dentro de los medios sociales, reduce la brecha entre los líderes de opinión y sus seguidores, ya que el diálogo continuo y la promoción de discusiones virtuales es lo que mantiene con vida a la plataforma. Las opciones que ésta brinda permiten mandar señales de aprobación y acuerdo dependiendo el interés de cada seguidor con un tema respectivo.

Finalmente, después de los muchos problemas que surgieron a lo largo del desarrollo de esta monografía, lo que se ha querido aportar es una explicación del papel que cumplen estos nuevos medios en los procesos comunicativos y sobre todo en el proceso de conformación de la opinión pública.

BIBLIOGRAFÍA

Ferry J. y Wolton, D. (1998). *El nuevo espacio público*. Barcelona: Gedisa Editorial.

Grossi, G. (2007). *La opinión pública: Teoría del campo demoscópico*. Madrid, España: Centro de Investigaciones Sociológicas.

Maigret, E. (2005). *Sociología de la comunicación y de los medios*. Bogotá: Fondo de Cultura Económica.

Monzón, C. (1996). *Opinión pública, comunicación y política: La formación del espacio público*. Madrid, España: Editorial TECNOS, S.A.

Rodríguez, R. (2004). *Teoría de la Agenda-Setting : aplicación a la enseñanza universitaria*. Alicante : Observatorio Europeo de Tendencias Sociales.

Thompson, J. (1998). *Los media y la modernidad: una teoría de los medios de comunicación*. Barcelona: Paidós.

Capítulos de libro

Bonilla, J., Rincón, O., Uribe, C. (2013). Colombia: Álvaro Uribe Vélez o cuando comunicar es gobernar: comunicación política presidencial en Colombia, 2002-2010. En M. Ponce y O. Rincón (Comp.), *Caudillismo, E-política y teledemocracia: comunicación de gobierno en América Latina* (págs.130-139). Montevideo: Editorial Fin de Siglo.

Calhoun, C. (1992). Introduction: Habermas and the Public Sphere. En C. Calhoun (Eds), *Habermas and the Public Sphere* (págs. 1-50). Massachusetts: Massachusetts Institute of Technology.

Castells, M. (2009). El poder en la sociedad red. En *Comunicación y Poder* (págs. 33-81). Madrid: Alianza Editorial, S.A.

Habermas, J. (1974). Introducción: delimitación propedéutica de un tipo de publicidad burguesa. En *Historia y crítica de la opinión pública*. Roma, Italia: Laterza.

Artículos en publicaciones periódicas académicas

Chun, S., Shulman, S., Sandoval, R. y Hovy, E. (2010). Government 2.0. Making Connections between Citizens, Data and Government. En *Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age*, (15), 1-9.

Dader, J. (2001, Febrero). Ciberdemocracia: el mito realizable. En *Palabra clave*, (4), 35-50.

Disponible en:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64900403>

Artículos en publicaciones no académicas

Desempleo en enero fue el más bajo en 14 años. (2014, 28 de febrero) portafolio.co

La montaña rusa de Santos. (2012, 14 de diciembre) Revista Semana.

La paradoja de Santos ¿Si la economía y el país van bien, por qué al presidente le va mal en las encuestas? (2014, 5 de abril) Revista Semana.

León, J. (2010, 27 de junio) La política 2.0. Revista Semana.

Lewin, J. (2014, 20 de mayo) Detector de mentiras de Santos en vivo. lasillavacia.com

Muñoz, P. (8 de agosto de 2012). Uribe en la oposición acentúa evaluación desfavorable de Santos. Arco Iris.

Otras publicaciones

Encuesta IPSOS. (Julio del 2011). Colombia Opina: La Gran Encuesta – Medición 1

Informe resultados.

Encuesta IPSOS. (Julio 27 del 2012). Colombia Opina 2012-2 La Gran Encuesta – Medición 4

Informe resultados.

Encuesta IPSOS. (Julio 31 del 2013). Colombia Opina 2013-2 La Gran Encuesta – Medición 8

Informe resultados.

Encuesta IPSOS. (Noviembre 13 del 2014). Colombia Opina 2014-1 La Gran Encuesta – Medición 10

Informe resultados.

Encuesta Cifras & Conceptos. (Julio 8 del 2014). VI° Panel de Opinión 2014.

Informe resultados

ANEXOS

Anexo 1. Documento. Vocabulario Twitter

Retweet-Retuit: Es una de las opciones del Twitter más utilizadas. Si al administrador le agrada un comentario o cree que puede ser interesante para sus seguidores, sólo tiene que hacer clic en el botón de Retweet. Al hacer un retuir, el tweet o tuit original se publica en nuestro perfil y se conservan el autor y la cuenta de donde provienen.

Favoritos: Los favoritos son los tuits destacados o de interés especial. Se marcan clicando sobre la estrella que aparece en la parte superior derecha de cada tuit.

Hashtags-Etiquetas: Las etiquetas (#etiqueta) se utilizan para categorizar los tuits que tratan sobre temas específicos, por lo que facilitan la búsqueda en Twitter. Al hacer clic sobre una etiqueta, se accede a una lista de todos los tuits que la incluyen. Así, se puede estar al tanto de todo lo que se tuitea sobre un tema determinado. Es recomendable que las etiquetas formen parte del Tweet, pero también pueden incluirse al principio o al final.

Menciones: Las menciones son todos los tuits que incluyen el nombre de un usuario. Se puede estar al tanto de que nos menciona. Es importante no confundir las menciones con las respuestas –en este caso, los tuits empiezan por @ [nombre de usuario]. De hecho, todas las respuestas son menciones, pero no todas las menciones son respuestas.

Trending Topics – Temas del momento: Los temas del momento (TT) son los más populares en Twitter. Aparecen en un cuadro al margen lateral y dan una idea de la importancia de algunos eventos y noticias. Si se pulsa sobre un determinado tema del momento, se accede a los tuits que hablan. La velocidad de la actualización de los tuits que contienen da una idea de cómo es de popular un tema en un momento determinado.

Fuente: (Llibre blanc de les xarxes socials de la Universitat de Barcelona 2012, p.40)

Anexo 2. Tabla. Características de cada tipo de interacciones.

Características de la interacción	Interacción cara a cara	Interacción mediática	Interacción virtual
Constitución espacio-temporal	-Contexto de co-presencial. -Sistema de referencia espacio temporal compartido.	-Contexto espacial y/o temporalmente distintos. -Diferenciación en el sistema de referencia espacio-temporal.	-Contexto espacio y/o temporal nulos. - Diferenciación en el sistema de referencia espacio-temporal.
Alcance de las señales simbólicas	Multiplicidad de señales simbólicas	Estrechamiento del radio de acción señales simbólicas	-Multiplicidad de señales simbólicas. -Amplio radio de acción señales simbólicas.
Orientación de la acción	Orientada específicamente hacia los otros	Orientada específicamente hacia los otros	Orientada hacia un infinito número de recipientes potenciales
Dialógica/monológica	Dialógica	Monológica	Dialógica
Actitud de los participantes	Activa	Pasiva	Activa
Grado de respuesta del receptor	Alto	Bajo	Alto
Modelo difusión del mensaje	Bidireccional	Unidireccional	Interactivo

Fuente: Tabla elaborada por el autor del presente trabajo de grado con base en la información de (Thompson 1998, p. 121)

Anexo 3. Tabla. Noticias Revista Semana 2010-2014

Fecha	Edición	#	Título	Sección	Tema	Postura frente a Gobierno
dic-10	Especial resumen 2010: Colombia y el mundo. ¡Qué año tan intenso!	1	Catástrofe en el Caribe	Nación	Emergencia invernal	Negativa
		2	Quién responde por las CAR	Nación	Emergencia invernal	Positiva
		3	Informe especial: Colombia y el mundo. ¡Qué año tan intenso!	Nación	Coyuntura	Positiva
		4	Corta, intensa y contundente	Nación	Elecciones	Positiva
		5	Un nuevo aire	Nación	Gobierno Santos	Positiva
		6	Medellín y sus dos caras	Paradoja	Seguridad	Positiva
		7	¿Una reforma sana?	Congreso	Salud	Negativa
		8	Ciudades que dan miedo	Seguridad	Seguridad	Positiva
		9	El niño de los santos	Gente	Farandula	Positiva
		10	El discurso del año	Cultura	Literatura	Positiva
	Especial los personajes del año: El hombre del año. Juan Manuel Santos. (Portada)	11	El personaje del año	Los personajes del año 2010	Juan Manuel Santos	Positiva
		12	Cómo cambió el invierno al gobierno de Santos	Nación	Emergencia invernal	Positiva
Fecha	Edición	#	Título	Sección	Tema	Postura frente a Gobierno
dic-11	Especial resumen 2011: Colombia y el mundo. Un año de muchas conmociones y algunas alegrías	1	El otro "mejor amigo"	Relaciones Exteriores	Relación con vecinos	Positiva
		2	Ahora, a "arremangarse"	Gobierno	Gobierno Santos	Positiva
		3	Uribe versus Santos	Nación	Oposición uribista	Positiva
		4	Sin Freno	Política	Reforma a la Justicia	Negativa
		5	Sin fin a la vista	Nación	Conflicto armado	Negativa
		6	La lección de los estudiantes	Nación	Reforma a la educación/Protesta estudiantil	Negativa
		7	Tierras: tarea titánica	Nación	Victimas/Restitución de tierras	Negativa
		8	Santos Viajero	Enfoque	Relación con vecinos	Positiva
		9	Un año récord	Economía	Gobierno Santos	Positiva
		10	En la era de los TLC	Economía	Gobierno Santos	Positiva
		11	El finado del año	Nación	Cierre DAS	Positiva
Fecha	Edición	#	Título	Sección	Tema	Postura frente a Gobierno
dic-12	Especial resumen 2012: Colombia y el mundo. Un año de tensión política y anhelos de paz.	1	Entre la guerra y la paz	Conflicto	Paz	Negativa
		2	Crónica de un fallo anunciado	Política	Fallo de La Haya (Nicaragua)	Negativa
		3	La montaña rusa de Santos	Política	Gobierno Santos	Negativa
		4	El nuevo jefe de la oposición	Política	Oposición uribista	Positiva
		5	Las plagas de la justicia	Nación	Reforma a la justicia	Negativa
		6	Enfermos de Estado	Política	Salud	Negativa
Fecha	Edición	#	Título	Sección	Tema	Postura frente a Gobierno
dic-13	Especial resumen 2013: Colombia y el mundo. Terminator	1	El año más difícil para Santos	Nación	Gobierno Santos	Negativa
		2	El pulso de la paz en 2013	Nación	Paz	Negativa
		3	Uribismo, la nueva oposición	Nación	Oposición uribista	Negativa
		4	La justicia se rajó en 2013	Nación	Reforma a la justicia	Negativa
		5	Salud en sala de espera	Nación	Salud	Negativa
		6	Notas en rojo para la educación en Colombia	Nación	Educación	Negativa
		7	Un año en Colombia	Nación	Fallo de La Haya (Nicaragua) Paro campesino - Frase del año: "El tal"	Negativa
		8	2013, Colombia y el mundo	Nación	Paro campesino Paz	Negativa
Fecha	Edición	#	Título	Sección	Tema	Postura frente a Gobierno
dic-14	Especial resumen 2014: Colombia y el mundo.	1	El año del proceso de paz	Nación/política	Paz	Negativa
		2	El gobierno de Santos II	Enfoque	Gobierno Santos	Positiva
		3	La suerte de Santos	Opinión	Paz	Positiva

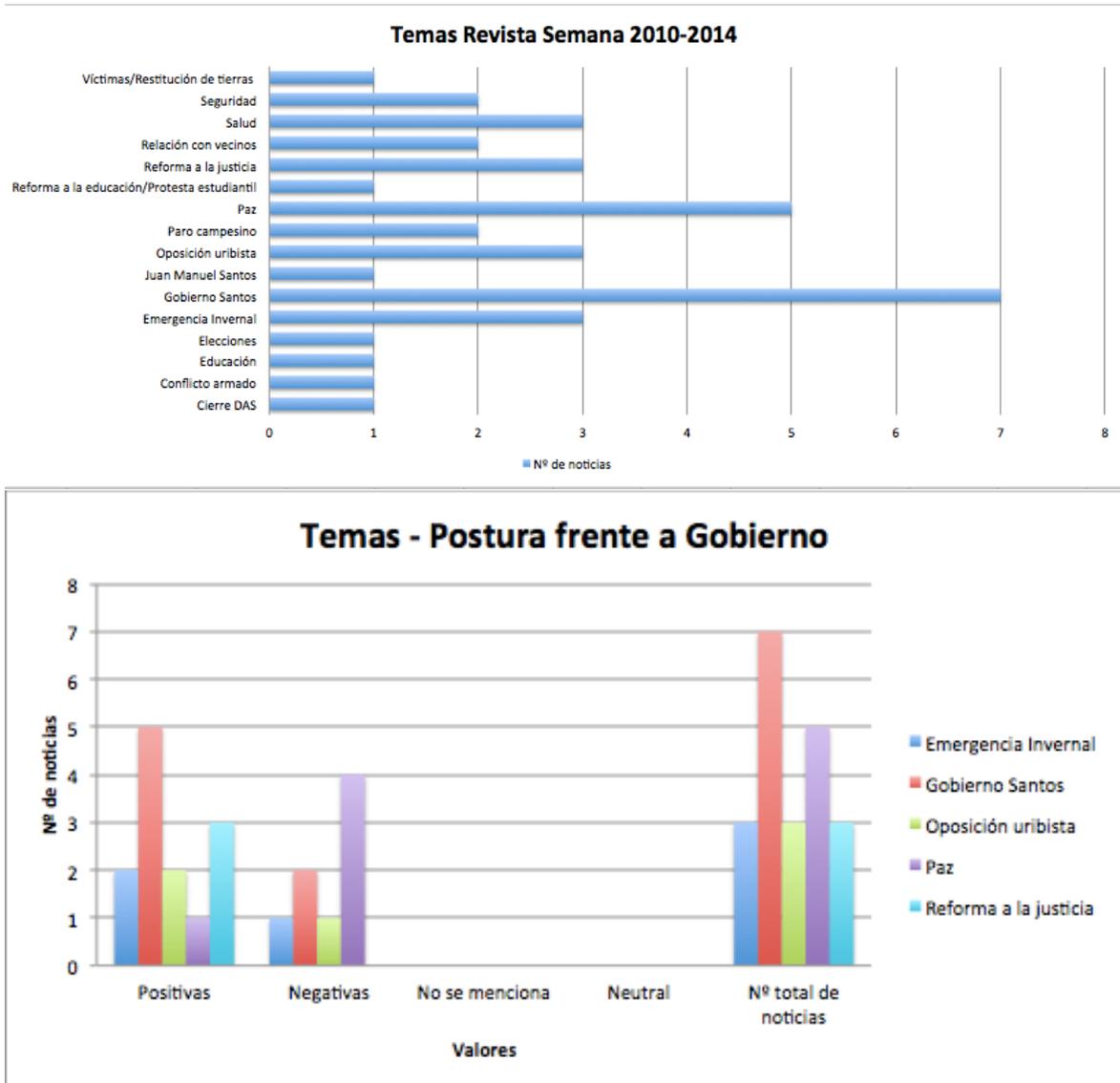
Fuente: Tabla elaborada por el autor del presente trabajo de grado.

Anexo 4. Tabla. Noticias El Tiempo 2010-2014

Fecha	#	Título	Tema	Postura frente a Gobierno
dic-10	1	Santos asistirá a la posesión de D. Rousseff	Relación con vecinos	Positiva
	2	Atlántico debe comenzar a escribir de nuevo su historia	Emergencia invernal	Negativa
	3	¡Unidos saldremos fortalecidos!	Emergencia invernal	Positiva
	4	Línea de meta, grilla de partida (Editorial)	Resumen del año	Positiva
Fecha	#	Título	Tema	Postura frente a Gobierno
dic-11	1	Santos anuncio más recursos para invierno	Emergencia invernal	Positiva
	2	El año de los cimientos para la paz	Paz	Positiva
	3	Optimismo en tema empleo	Economía	Positiva
	4	Construcción, protagonista en el 2012	Vivienda	Positiva
	5	La mirada puesta en el 2012 (editorial)	Resumen del año	Negativa
	6	Presidente: aproveche la alineación de los astros (opinión)	Gobierno Santos	Positiva
Fecha	#	Título	Tema	Postura frente a Gobierno
dic-12	1	En el 2013 estos sonarán (Editorial)	Personajes del año	Neutral
	2	El agridulce 2012 (Editorial)	Resumen del año	Positivo
	3	Noticias y no-noticias del 2012 (opinión)	Fallo de la Haya	Negativo
	4	"Estamos repensando el futuro de San Andrés"	Fallo de la Haya	Negativo
	5	Inversión extranjera habría batido récord	Economía	Positivo
	6	Predicciones 2013 (opinión)	Resumen del año	Neutral
Fecha	#	Título	Tema	Postura frente a Gobierno
dic-13	1	2013: el año en que pasó de todo (Editorial)	Resumen internacional	No se menciona
	2	"Colombia no está dejando caminos sin evaluar": Carlos Arriteta	Fallo de la Haya	Positivo
	3	Inversión extranjera, a punto de batir récord	Economía	Positivo
	4	La economía cierra al alza (Editorial)	Economía	No se menciona
	5	Predicciones 2014 (Opinión)	Resumen del año	Positivo
	6	Los hechos que serán noticia en el nuevo año	Agenda del país	Positivo
	7	"El 2014, el año de las definiciones cruciales": Santos	Paz	Positivo
	8	Más ocupación y menos desempleo eb noviembre	Economía	Positivo
	9	De agitación, pugnas y logros (Editorial)	Resumen del año	Positivo
	10	Predicciones, tendencias y preocupaciones (Opinión)	Resumen internacional	No se menciona
Fecha	#	Título	Tema	Postura frente a Gobierno
dic-14	1	Paz, el eje transversal entre Santos I y Santos II	Paz	Positivo
	2	Hace 4 años lo recibió el invierno y ahora lo recibe la sequía	Emergencia ambiental	Positivo
	3	Aciertos y desaciertos del primer mandato	Gobierno Santos	Neutral
	4	Presidente asume en ceremonia llena de símbolos por la paz	Paz	Positivo
	5	Saldo Satisfactorio (Editorial)	Gobierno Santos	Positivo

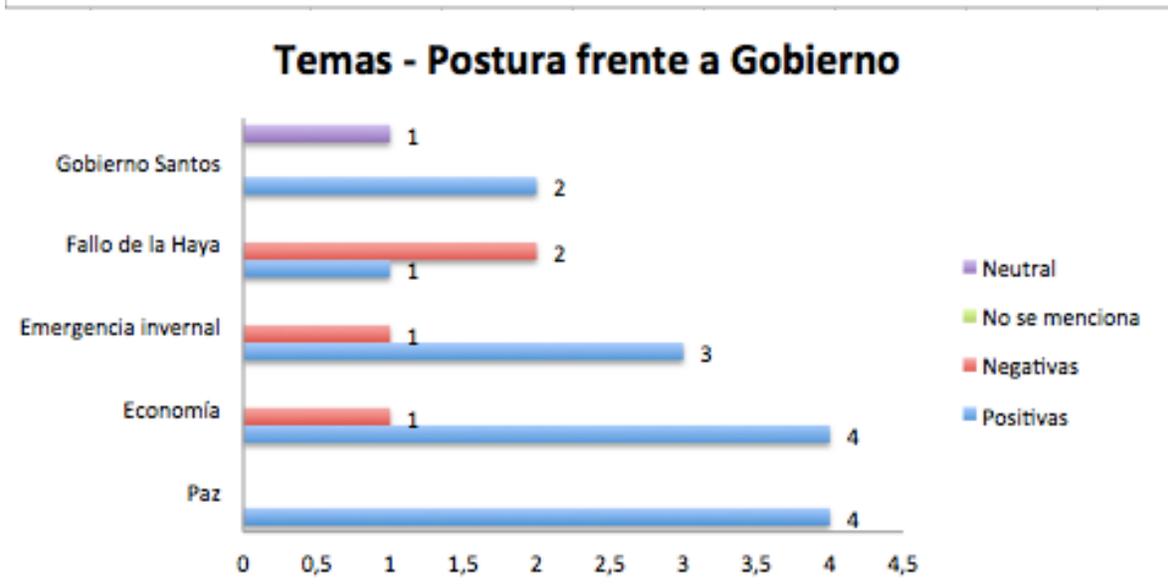
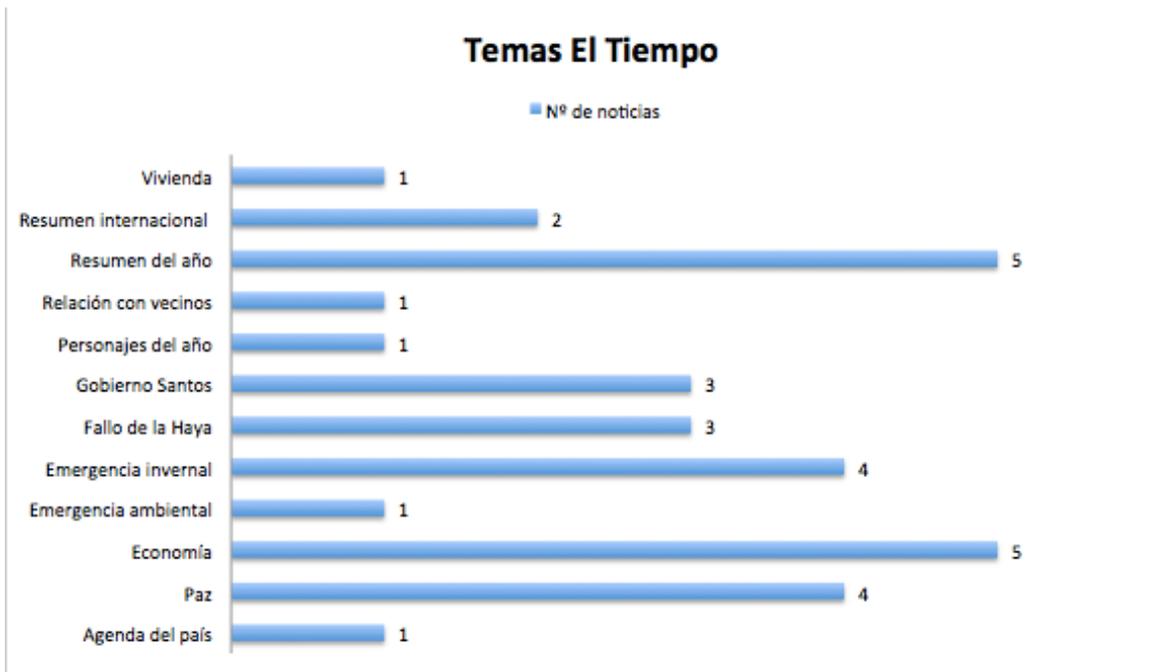
Fuente: Tabla elaborada por el autor del presente trabajo de grado.

Anexo 5. Gráfico. Total temas y postura frente al gobierno Revista Semana 2010-2014



Fuente: gráfico elaborado por el autor del presente trabajo de grado.

Anexo 6. Gráfico. Total temas y postura frente al gobierno El Tiempo 2010-2014



Fuente: gráfico elaborado por el autor del presente trabajo de grado.

Anexo 7. Tablas. Comunicados de prensa – Presidencia de la República 2010 - 2014

GOBIERNO - COMUNICADOS DE PRENSA OFICIALES 2010			
Fecha	Título comunicado	Temas	#
ago-10	Declaración del presidente Juan Manuel Santos a su llegada a Brasil	Relación con vecinos	1
	Iniciativa del Sena y entidades del Quindío generará empleo y competitividad en cosecha cafetera	Economía	2
	Crean sitio en Internet para inspección y vigilancia de la educación superior	Educación	3
	Gobierno envió ayudas por más de \$2 mil millones en ayudas para atender la emergencia invernal	Emergencia Invernal	4
	Ecopetrol financiará estudios universitarios de 70 bachilleres destacados	Educación	5
	Con un mensaje de integración de América Latina, llegó el Presidente Santos a Brasil	Relación con vecinos	6
	No se han confirmado casos de sarampión en Colombia: MinProtección	Salud	7
	Presidente Santos viajó a Brasil para mejorar relaciones a nivel continental	Relación con vecinos	8
	Colombia y Portugal firman acuerdo para evitar doble tributación	Tributación	9
	Policía capturó a extraditabñe extranjero y otras diez personas, y desmanteló red internacional de drogas	Seguridad	10
	Ciudadanos podrán opinar frente a actualización del POS	Salud	11
	Desempleo en Colombia se ubicó en 12,6% en Julio de este año	Economía	12
	"Todas las víctimas de la violencia serán reparadas sin discriminación": MinInterior	Víctimas	13
	Declaración del Presidente Juan Manuel Santos Calderón al término del Consejo de Seguridad en la Base de Rionegro, Antioquia.	Seguridad	14
	Cien familias desplazadas del Sur de Bolívar ahora tienen casa propia	Vivienda	15
Fecha	Título comunicado	Temas	#
sept-10	Comunicado del DAS	Relación con vecinos	1
	Más de 34 compradores internacionales participan en la Rueda de Negocios de la Tecnología en Bogotá	Comercio	2
	Ejército y DAS hallan más de 3.000 minas antipersonales en el Tolima	Seguridad	3
	Colombia condena cualquier intento de poner en peligro el orden democrático en Ecuador: Presidente Santos	Relación con vecinos	4
	Declaración del Presidente Juan Manuel Santos antes de viajar a Argentina para la reunión de Unasur sobre situación de Ecuador	Relación con vecinos	5
	En dos años, Nueva EPS ha reducido 52% el número de tutelas	Salud	6
	Desempleo en Colombia bajó al 11,2 por ciento en agosto de este año	Economía	7
	Comunicado	Relación con vecinos	8

Fecha	Título comunicado	Temas	#
oct-10	"Sigamos corriendo por este país maravilloso que va para adelante": Presidente Santos	Deporte	1
	Presidente Santos reiteró su apoto al deporte colombiano	Deporte	2
Fecha	Título comunicado	Temas	#
nov-10	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos en la entrega de los Premios RCN. Los Mejores de 2010	Farandula	1
	Presidente Santos fue reconocido como el Personaje del Año 2010 por el Canal RCN	Farandula	2
	Presidente Santos condena atentado de las Farc en Vegalarga (Huila)	Seguridad	3
	Pasa a sanción presidencial ley que elimina zonas de despeje o de distensión	Informativa	4
	Ministerio de TIC presentó 'Internet Sano', estrategia que protege la identidad de menores y jóvenes en la red	Tecnología	5
	Buque Escuela 'Gloria' navega ahora por Internet	Tecnología	6
	Conozca cómo acceder a los nuevos créditos educativos que ofrece el Icetex para 2011	Educación	7
	Ipse invierte cerca de \$4.000 millones en proyecto de energía alternativa para indígenas wayuú	Población	8
	MinAmbiente hizo llamado a organismos de emergencia para que permanezcan alerta por incremento de niveles de los ríos	Emergencia invernal	9
	MinAmbiente participa en la Conferencia sobre cambio climático en Cancún	Medio Ambiente	10
	Ciudadanos pueden participar en creación de política sobre donación de órganos y tejidos	Participación	11
	No a la discriminación de las personas que viven con VIH-Sida	Población	12
	Colombia y Suiza implementarán proyectos ambientales y comerciales	Relaciones internacionales	13
	Banco Davivienda y Grupo Bolívar aportaron \$2.050 millones a 'Colombia Humanitaria'	Emergencia invernal	14
	Función Pública entrega este jueves el Premio Nacional de Alta Gerencia 2010	Sector público	15
	Homicidio y hurto serán enfrentados con mayor contundencia en Bogotá, anuncia MinDefensa	Seguridad	16
	Desempleo en Colombia bajó a 10,2 por ciento en octubre	Economía	17
	Nueva sede del Sena en Putumayo	Educación	18
	'Dona tu regalo y haz feliz a un niño'	Población	19
	Sena ofrece cursos de extensión para directivos y ejecutivos de empresas	Educación	20
Fecha	Título comunicado	Temas	#
dic-10	Presidente Santos llegó a Brasilia para participar en la posesión de la nueva Mandataria, Dilma Rousseff	Relación con vecinos	1
	Más de 108 mil jóvenes de Familias en Acción se graduaron de bachilleres 2010	Educación	2
	Presidente Santos viajó a Brasil para la posesión de la nueva Mandataria, Dilma Rousseff	Relación con vecinos	3
	MinDenfensa envía mensaje de reconocimiento a integrantes de la Fuerza Pública	Fuerzas Armadas	4

GOBIERNO - COMUNICADOS DE PRENSA OFICIALES 2011			
Fecha	Título comunicado	Temas	#
	Declaración del Presidente Santos al concluir el Diálogo de Gestión en el Ministerio de Transporte	Infraestructura	1
	Donaciones para Colombia Humanitaria por Fondo Nacional de Calamidades superan los \$54.800 millones	Emergencia invernal	2
	Desde el 1° de febrero los bancos sólo recibirán formularios tributarios y aduaneros con el original y una copia	Tributación	3
	Soldado Gómez regresará a casa para acompañar a su madre, luego de perder a su hermano en la mina de Sardinata	Conflicto	4
	La Biblioteca Nacional de Colombia ingresa a la era digital	Tecnología	5
	Icbf recaudó en el último año \$2 billones 522 mil en aportes parafiscales	Tributación	6
	Armada Nacional decomisó una tonelada de cocaína en Costa Pacífica	Seguridad	7
	Presidente Santos destacó logros de la política exterior en su Gobierno	Relaciones internacionales	8
	Disponibles \$51.767 millones para acueductos y alcantarillados afectados por el invierno	Emergencia invernal	9
	Colombia quiere proyectarse como un aliado de todas las naciones, afirmó el Presidente Santos	Relación con vecinos	10
	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos en el saludo al cuerpo diplomático acreditado en el país	Relaciones internacionales	11
ene-11	Fondo Emprender del Sena ha entregado más de 135 mil millones para apoyar 2 mil 332 proyectos empresariales	Educación	12
	Gobierno monitorea situación de colombianos en Egipto para brindarles la atención que requieran	Relaciones internacionales	13
	Presidente Santos agradeció a la comunidad internacional la ayuda y la solidaridad frente a la tragedia invernal en Colombia	Emergencia invernal	14
	Vicepresidente Garzón rechaza uso de minas antipersonal	Conflicto	15
	Presidente Santos advierte que no se tomarán decisiones precipitadas sobre el Metro para Bogotá	Infraestructura	16
	Plan para reducir al máximo accidentalidad en carreteras anuncia el Presidente Santos	Vías	17
	Presidente Santos subrayó que el objetivo del Gobierno es reducir el rezago en infraestructura	Infraestructura	18
	Disminuir el desempleo a cifras de un dígito es prioridad del Gobierno: Presidente Santos	Economía	19
	Comenzó visita oficial del Ministro de Defensa a los Estados Unidos	Relaciones internacionales	20
	Policía desmanteló en Bogotá organización dedicada al hurto electrónico	Seguridad	21
	Inpec fortalece seguridad en varios centros penitenciarios del país	Seguridad	22
	El Gobierno afirma que están dadas las garantías para la liberación de los cinco secuestrados	Conflicto	23
Fecha	Título comunicado	Temas	#
	MinAgricultura pidió a la banca agilizar intermediación de los créditos a los afectados por el invierno	Emergencia invernal	1
	Declaración del Presidente Santos al finalizar el Dialogo de Gestión en el Ministerio del Interior y de Justicia	Economía	2
	Presidente Santos reitera que lucha contra la corrupción es prioridad de su Gobierno	Corrupción	3
feb-11	Presidente Santos destaca reducción del desempleo, pero reitera que la meta es llevarlo a cifras de un dígito	Economía	4

Fecha	Título comunicado	Temas	#
mar-11	Como positiva calificaron los líderes sindicales y gremiales la reunión con el Presidente Santos	Trabajo	1
	Gobierno pide a alcaldes y gobernadores no frenar entrega de ayudas a los damnificados	Emergencia invernal	2
	Comunicado del Fondo Nacional de Calamidades	Emergencia invernal	3
	Presidente Santos destaca reducción de cifras de criminalidad en Colombia	Seguridad	4
	Formalización de la economía es prioridad para el Gobierno: Presidente Santos	Economía	5
	315 cupos escolares se abren en el Chocó con la inauguración de nuevas instalaciones educativas	Educación	6
	'Presidente Chávez le está cumpliendo a Colombia'	Relación con vecinos	7
	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos en la XXXVIII Asamblea General de Asocolflores	Comercio	8
	Presidente Santos explicó los ocho instrumentos del Gobierno para apoyar al sector floricultor	Comercio	9
	Gobierno británico destaca avances en derechos humanos en Colombia	Derechos humanos	10
	'Estamos haciendo todo lo posible para que la prórroga del Atpdea se apruebe, y con retroactividad'	Comercio	11
	Gobierno invierte este año \$2.500 millones para promocionar al sector floricultor colombiano en el mundo	Comercio	12
	Desde el 2012 los municipios asumirán el arreglo de las vías terciarias	Infraestructura	13
	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos en la presentación de la campaña contra minas antipersonal '¡Remángate!'	Conflicto	14
	Presidente Santos hace llamado al mundo entero a presionar grupos terroristas para que no siembren minas antipersonal	Conflicto	15
Fecha	Título comunicado	Temas	#
abr-11	'Quiero que sepan que no están solos', les dijo la esposa del Presidente a los damnificados de La Dorada (Caldas)	Emergencia invernal	1
	Justicia, templanza y prudencia, le pidió el Presidente Santos a la Virgen de Chiquinquirá	Emergencia invernal	2
	Gobierno buscaría hacer una 'Mojana Cundiboyacense' para atender emergencia invernal en la región	Emergencia invernal	3
	Gobierno ha cerrado 191 minas ilegales este año	Conflicto	4
	Presidente Santos expresó su solidaridad a las FF.AA. por la condena al general Arias Cabrales	Fuerzas armadas	5
	Presidente Santos pidió el apoyo de todos los colombianos para la selección Sub-20 de fútbol	Deporte	6
	el Presidente Juan Manuel Santos en el Acuerdo para la Prosperidad número 31	Emergencia invernal	7
	'Apenas termine La Niña vamos a reconstruir este país', afirmó el Presidente Santos	Emergencia invernal	8
	'Vamos a buscar el equilibrio entre la explotación minera y la preservación ambiental': Presidente Santos	Medio ambiente	9
	Canciller Holguín encabeza delegación colombiana en beatificación del Papa Juan Pablo II	Relaciones internacionales	10
	Capturados en Arauca los asesinos de la jueza Gloria Constanza Gaona	Seguridad	11
	La esposa del Presidente de la República entregó ayudas a damnificados por la temporada de lluvias en Boyacá	Emergencia invernal	12

Fecha	Título comunicado	Temas	#
may-11	La calificadora Moody's otorga grado de inversión a Colombia	Economía	1
	Presidente Santos hace un llamado al Banco de la República para evitar alzas en tasas de interés	Economía	2
	Declaración del Presidente Juan Manuel Santos sobre el grado de inversión otorgado a Colombia por Moody's y las cifras de empleo	Economía	3
	Crean comisión para redacción de proyecto de reforma al Código Electoral	Política	4
	Presidente Santos destaca las bondades de invertir en Colombia	Economía	5
	Dirección de Gestión del Riesgo coordina acciones para superar emergencia por desabastecimiento de agua en Yopal	Medio ambiente	6
	Tweet de @JuanManSantos	Informativa	7
	Banco Agrario dicta capacitación para acceder a subsidios de vivienda rural	Población	8
	Presidente celebra grado de inversión otorgado a Colombia por Moody's	Economía	9
	Avanza obra de control de inundaciones en Tenerife, Magdalena, gracias a los recursos de Colombia Humanitaria	Emergencia invernal	10
	Presidente Santos destaca disminución del desempleo	Economía	11
	Finagro desembolsa \$166 mil millones para la atención de los afectados por la emergencia invernal	Emergencia invernal	12
	Puente metálico de Pescadero está en funcionamiento	Infraestructura	13
	Aprobación del Estatuto de Seguridad Ciudadana es una excelente noticia para combatir el crimen	Seguridad	14
	Gobierno estableció los requisitos para comercializar leche cruda en el país	Comercio	15
	Se acaba la publicidad y venta al menudeo de productos del tabaco	Población	16
	Sena abre inscripciones para ofertar 62.500 cupos de formación titulada	Educación	17
	'Ustedes ya están haciendo historia', les dijo el Presidente Santos a las integrantes de la selección femenina de fútbol	Deporte	18
	Gobierno ha destinado \$18 mil millones para obras del Canal del Dique en Atlántico	Emergencia invernal	19
	Con 60 carrotanques se lleva agua potable a 130 mil habitantes de Yopal	Medio ambiente	20
Fecha	Título comunicado	Temas	#
jun-11	Misión Holandesa calificó como acertadas obras en el Canal del Dique	Emergencia invernal	1
	Presidente Santos celebra reducción del desempleo al 11,3 por ciento en mayo	Economía	2
	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos en la conmemoración de los 20 años de la Constitución Política	Política	3
	Presidente Santos reitera llamado a la Unidad Nacional	Política	4
	Presidente Santos destaca reformas constitucionales que adelanta su Gobierno	Política	5
	Presidente Santos renueva el Pacto Social logrado en la Carta Política de 1991	Política	6
	'Las grandes reformas no se hacen en el monte': Presidente Santos	Política	7
	Presidente Santos rinde homenaje a artífices de la Constitución de 1991	Política	8
	Esposa del Presidente invita a visitar Colombia durante la apertura del 'Folklife Festival' en Washington	Relaciones internacionales	9
Fecha	Título comunicado	Temas	#
jul-11	Presidente Santos felicita a la Selección Colombia por su primer triunfo en el Mundial Sub 20	Deporte	1
	Este lunes será el encuentro entre los Presidentes de Colombia y México	Relaciones internacionales	2

Fecha	Título comunicado	Temas	#
ago-11	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos al instalar el Congreso Anual de Comerciantes y la Convención de Empresas de Seguridad Privada	Economía	1
	Llamado del Presidente Santos a los comerciantes a denunciar la extorsión	Seguridad	2
	Gobierno reitera confianza en que el TLC con Estados Unidos sea aprobado en los próximos meses	Comercio	3
	Presidente Santos invita a los colombianos a participar en el último día de la Cruzada Antitrámites	Tributación	4
	Presidente Santos formula votos por la salud del Presidente del Congreso	Informativa	5
	Presidente Santos destaca reducción del desempleo al 11,6 por ciento en julio	Economía	6
	Pleno respaldo del Partido de la U al designado Ministro de Defensa	Política	7
	Partido de la U respalda proyectos prioritarios del Gobierno para la actual legislatura	Política	8
	Gobierno se fijó la meta de restaurar más de 280 mil hectáreas protectoras de bosques	Medio ambiente	9
	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos en el lanzamiento del Año Internacional de los Bosques, de las Naciones Unidas y el Pacto por la Madera Legal	Medio ambiente	10
	Gobierno invertirá \$450 mil millones en Plan de Reforestación	Medio ambiente	11
	Presidente Santos anunció cruzada contra el tráfico ilegal de madera	Medio ambiente	12
	'Vamos a trabajar con mucha firmeza y con mucha decisión': Juan Carlos Pinzón, Ministro designado de Defensa	Política	13
	Presidente Santos elogió la gestión del saliente Ministro de Defensa	Política	14
	Declaración del Presidente Juan Manuel Santos sobre el nombramiento del nuevo Ministro de Defensa Nacional	Política	15
	Presidente Santos designó a Juan Carlos Pinzón como nuevo Ministro de Defensa	Política	16
Fecha	Título comunicado	Temas	#
sept-11	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos Calderón en el evento del proyecto Seaflower Keepers en San Andrés	Seguridad	1
	'Hasta que el mundo no se dé cuenta que esto es una lucha de todos, el narcotráfico no va a desaparecer': Presidente Santos	Seguridad	2
	50 mil personas beneficiadas con tres obras menores para mitigar efectos del invierno	Emergencia invernal	3
	Programas de Desarrollo Alternativo son vitales para debilitar el eslabón de la droga	Seguridad	4
	Gobierno reforzará programas de Acción Social en San Andrés	Seguridad	5
	Declaración del Presidente Juan Manuel Santos al término del Consejo de Seguridad en San Andrés	Seguridad	6
	Presidente Santos felicitó a la Armada Nacional por la captura de 14 personas vinculadas al narcotráfico	Seguridad	7
	'No vamos a permitir que San Andrés vuelva a ser santuario del narcotráfico', advirtió el Presidente Santos	Seguridad	8
	Vamos repotenciar San Andrés y Providencia como destino turístico: MinComercio	Turismo	9
	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos en el Congreso Nacional Hotelero	Turismo	10
	Los índices de victimización y la percepción de inseguridad han disminuido en las principales ciudades: Presidente Santos	Seguridad	11
	Gobierno le apuesta a que el turismo de naturaleza posicione a Colombia como un destino de clase mundial	Turismo	12
	Presidente Santos anunció desmonte del sobrecargo de combustible para el transporte aéreo	Economía	13
	En 10% aumentó número de turistas extranjeros que visitaron Colombia en primer semestre de 2011	Turismo	14
	Presidente Santos condenó en forma categórica secuestro de niña en Arauca	Seguridad	15
	Gobierno se propone eliminar el impuesto de salida para los extranjeros	Turismo	16
	'Estamos a punto de cumplir meta de un dígito en tasa de desempleo': Presidente Santos	Economía	17
	Gobierno mantendrá incentivos de exención al impuesto de renta por 30 años para la construcción hotelera	Tributación	18
	Gobierno presentará candidatura de Cartagena para que sea sede de la Conferencia internacional de Cruceros Caribeños de la Florida en 2013	Turismo	19

Fecha	Título comunicado	Temas	#
	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos en la clausura de la exposición 'Zoom Latinoamericano' y la firma del convenio con el Instituto Tecnológico de Monterrey	Educación	1
	Declaración del Presidente Juan Manuel Santos luego de firmar el decreto que liquida el DAS	Cierre del DAS	2
	Presidente Santos destacó anuncio de Coca Cola Femsa de construir nueva planta embotelladora en Colombia	Economía	3
	Elección de nuevo Alcalde de Bogotá demuestra que la reintegración sí paga: Presidente Santos	Política	4
	Presidente Santos hace llamado a desmovilizados para que se reactiven en el proceso de reintegración	Conflicto	5
oct-11	Presidente Santos anunció que será eliminado el trámite del documento de antecedentes judiciales para los ciudadanos	Informativo	6
	Presidente Santos firmó decreto que liquida el DAS	Cierre del DAS	7
	Declaración del Presidente Juan Manuel Santos al anunciar la designación de Rafael Pardo como Ministro de Trabajo	Política	8
	Presidente Santos designó a Rafael Pardo Rueda como Ministro de Trabajo	Política	9
	Icbf pide acompañar a los niños en su día y protegerlos de todos los peligros	Niñez	10
	Declaración del Presidente Juan Manuel Santos al término de la reunión del Conpes	Infraestructura	11
	Conpes aprobó recursos para la terminación de la primera fase de Eldorado	Infraestructura	12
	Gobierno anuncia recursos por \$3,3 billones en las vías del país	Infraestructura	13
	Presidente Santos celebró reducción de la tasa de desempleo a un dígito	Economía	14

Fecha	Título comunicado	Temas	#
nov-11	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos en el homenaje del Consejo Gremial Nacional a las Fuerzas Armadas	Fuerzas armadas	1
	Debemos perseverar, consolidar y concluir, señaló el Presidente Santos a las Fuerzas Armadas	Fuerzas armadas	2
	'El 6 de diciembre vamos a marchar todos para rechazar a las Farc'	Conflicto	3
	¡Son nuestros soldados y policías quienes han hecho que Colombia hoy marche por buen camino!	Conflicto	4
	Las autoridades han neutralizado a 3.400 miembros de los grupos armados ilegales y 3.300 de las Bacrim	Seguridad	5
	'No vamos a permitir nuevos engaños de la guerrilla', advirtió el Presidente Santos	Conflicto	6
	'¡No nos crean tan pendejos!', afirmó el Presidente al rechazar comunicado de las Farc	Conflicto	7
	Compromisos del Plan de Desarrollo no son letra muerta, sino letras de cambio a favor de las comunidades étnicas, afirmó el Presidente Santos	Población	8
	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos en el evento de Afrodescendencia	Población	9
	Usaid desarrollará programa para el bienestar de poblaciones afrodescendientes e indígenas de Colombia por 61 millones de dólares	Población	10
	Colombia será sede en el año 2013 de la Asamblea Mundial de Alcaldes Afrodescendientes	Población	11
	Gobierno creará mecanismos para identificar y caracterizar a los grupos étnicos	Población	12
	El Gobierno Nacional lanza la Estrategia 'Afrounidos' para la participación de la población afrodescendiente	Población	13
	'Ya era hora de poner mano dura y garantizar la protección de los derechos de quienes son discriminados': Presidente Santos	Población	14
	500 mil libros llegarán a los niños colombianos a través del plan 'Leer es mi cuento'	Educación	15
	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos al instalar el LXXVI Congreso Nacional de Cafeteros	Economía	16
	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos en la posesión de Rigoberto Echeverri Bueno como magistrado de la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia	Política	17
	Presidente Santos posesionó a Rigoberto Echeverri como Magistrado de la Corte Suprema de Justicia	Política	18
	Reforma a la Justicia es un 'paso importante en la dirección correcta': Presidente Santos	Reforma a la justicia	19
	Presidente Santos celebró reducción del desempleo en octubre	Economía	20
	Tratados de Libre Comercio representan un impulso para el sector cafetero	Comercio	21
	Presidente Santos ratificó compromiso con el Acuerdo para la Prosperidad Cafetera	Economía	22
	Gobierno seguirá apoyando con todo lo que esté a su alcance al sector cafetero: Presidente Santos	Economía	23
	'Al sector cafetero le espera un buen futuro': Presidente Santos	Economía	24
Fecha	Título comunicado	Temas	#
dic-11	Alocución del Presidente Juan Manuel Santos, de saludo de Año Nuevo	Informativa	1
	Gobierno Nacional será aliado de los nuevos gobernadores y alcaldes: Presidente Santos	Política	2
	'Nuestro mensaje hoy a los afectados por la tragedia invernal es que seguiremos trabajando hasta su total recuperación'	Emergencia invernal	3
	'En el 2012 seguiremos combatiendo el terrorismo, el narcotráfico y la criminalidad': Presidente Santos	Seguridad	4
	'Seguir creando empleo y condiciones para el empleo será un reto que continuaremos asumiendo el nuevo año': Presidente Santos	Economía	5
	Findeter desembolsó \$2,4 billones para impulsar las 'locomotoras' en 2011	Política	6
	En enero se inicia pago de asistencia económica a las familias afectadas por la temporada de lluvias en el país	Emergencia invernal	7
	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos al inaugurar el bloque académico de la Institución Educativa 'Marco Fidel Suárez' de Barranquilla	Educación	8
	A partir del próximo 1° de enero, todos los niños en Colombia que vayan a la educación pública no pagarán un solo centavo: Presidente Santos	Educación	9
	En el 2012 me van a ver entregando colegios, bibliotecas, computadores y tierras, anunció el Presidente Santos	Política	10

GOBIERNO - COMUNICADOS DE PRENSA OFICIALES 2013			
Fecha	Título comunicado	Temas	#
feb-13	'Bienestarina Más' llegará gratuitamente este año a 6,5 millones de beneficiarios, especialmente niños y niñas de la primera infancia	Niñez	1
	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos al dar inicio a la construcción de 1.500 viviendas gratis en Quibdó	Vivienda	2
	En Quibdó el Presidente Santos puso la primera piedra para construir 1.500 viviendas gratis	Vivienda	3
	Presidente Santos destaca apoyo de los Alcaldes de las ciudades capitales a la reforma a la salud	Salud	4
	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos en la clausura de la IV Cumbre de la Asociación Colombiana de Ciudades Capitales	Política	5
	Presidente Santos destaca 'tendencia a la baja' que registra el desempleo en Colombia desde agosto de 2010	Economía	6
	Despedimos al Papa con 'reverencia y agradecimiento': Presidente Santos	Relaciones internacionales	7
Fecha	Título comunicado	Temas	#
mar-13	Presidente Santos revisará personalmente estrategias y acciones para fortalecer la seguridad en el país	Seguridad	1
Fecha	Título comunicado	Temas	#
abr-13	'El Sena es un ejemplo perfecto de lo que queremos con el país, que sea más justo y más moderno': Presidente Santos	Política	1
	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos en el conversatorio Alianzas para el Trabajo, del Sena	Política	2
	Presidente Santos destaca que el desempleo siga disminuyendo en Colombia	Economía	3
	Expresidente español Felipe González afirma que es la primera vez que ve una oportunidad clara para la paz en Colombia	Conflicto	4
	Japón da nuevo impulso a negociaciones de acuerdo comercial con Colombia	Comercio	5
Fecha	Título comunicado	Temas	#
may-13	Gobierno Nacional invertirá más 8 mil millones de pesos en obras en Palmira (Valle del Cauca)	Infraestructura	1
	Declaración del Presidente Juan Manuel Santos durante su visita a la Selección Colombia de Fútbol	Deporte	2
	Gobierno Nacional entregó 941 viviendas rurales en el Valle del Cauca	Vivienda	3
	El Presidente Santos deseó "mucho suerte a la Selección" en su partido ante Argentina	Deporte	4
	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos al instalar el Acuerdo para la Prosperidad en Palmira, Valle del Cauca	Informativa	5
	'Cualquier malentendido lo podemos resolver civilizadamente, con prudencia y por las vías diplomáticas': Presidente Santos	Relacion con vecinos	6
	Presidente Santos destaca reducción del desempleo en abril de 2013	Economía	7
	Primer acuerdo en La Habana significa que el país va a volcar sus ojos hacia el campo: Presidente Santos	Dialogos de paz/Paz	8
Fecha	Título comunicado	Temas	#
jun-13	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos durante la inauguración de la Central Hidroeléctrica del Río Amoyá	Infraestructura	1
	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos al inaugurar la nueva plataforma del Aeropuerto 'Perales' de Ibagué	Infraestructura	2
	El Gobierno está invirtiendo 4,7 billones de pesos en obras de infraestructura para el Tolima	Infraestructura	3
	Presidente Santos invita a líderes campesinos del Catatumbo a reunirse en Bogotá con el equipo del Gobierno	Paro campesino	4
	Presidente Santos inauguró Central Hidroeléctrica del Río Amoyá	Infraestructura	5
Fecha	Título comunicado	Temas	#
jul-13	Declaración del Presidente Juan Manuel Santos al concluir su visita a la sede de los Juegos Mundiales de Cali 2013	Deporte	1
	'Se lució Cali con estos Juegos', afirmó el Presidente Santos	Deporte	2
	Presidente celebra decisión de levantar los bloqueos en el Catatumbo	Paro campesino	3
	Hoy, tres años después, somos un país más seguro: Presidente Santos	Seguridad	4
	Gobierno ha invertido un billón de pesos en descongestión judicial	Sector público	5
	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos al instalar la jornada de Rendición de Cuentas 2010 – 2013	Política	6
	Llevamos 34 meses seguidos reduciendo el desempleo: Presidente Santos	Economía	7
	De las 110 iniciativas presentadas en la campaña, se ha cumplido ya el 66 por ciento: Presidente Santos	Política	8
	Presidente Santos plantea incautar los vehículos a los conductores en estado de embriaguez	Coyuntura	9
	Presidente Santos rinde cuenta de sus primeros tres años de Gobierno	Política	10

Fecha	Título comunicado	Temas	#
ago-13	Presidente Santos reiteró llamado a crear un gran pacto nacional para reconstruir el agro colombiano	Paro campesino	1
	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos en el Congreso Nacional de Diputados	Política	2
	Presidente Santos celebra el levantamiento del paro minero	Paro minero	3
	'Necesitamos construir, entre todos, un nuevo contexto nacional de tolerancia, que incluya a quienes dejen las armas': Presidente Santos	Conflicto	4
	'Hoy el Gobierno está comprometido con la financiación de proyectos de Contratos Plan por cerca de 10 billones de pesos': Presidente Santos	Infraestructura	5
Fecha	Título comunicado	Temas	#
sept-13	Declaración de Presidente Juan Manuel Santos al término de la reunión del Consejo Nacional de Política Económica y Social (Conpes)	Informativa	1
	La esposa del Presidente Santos inauguró el primer centro de desarrollo infantil de Chivolo, Magdalena	Población	2
	Consejo de Ministros aprobó alza en el precio base para la venta de Isagén	Economía	3
	Presidente Santos anuncia reducción de 136 pesos en el precio del galón de gasolina	Economía	4
	Conpes aprobó billonarios recursos para inversiones en el país	Política	5
	Llevamos cuatro meses con desempleo de un dígito, afirmó el Presidente Santos	Economía	6
	Departamento de Trabajo de Estados Unidos resalta avance significativo de Colombia para eliminar las peores formas de trabajo infantil	Niñez	7
	Ocadón aprobó recursos por más de 64 mil millones de pesos para Casanare	Infraestructura	8
	Declaración del Presidente Juan Manuel Santos al término de la cuarta reunión del Comité de Víctimas	Conflicto	9
	Presidente ordena dar atención prioritaria a víctimas en salud, vivienda y protección	Conflicto	10
	Pese a amplia propuesta del Gobierno, indígenas zenúes mantienen protesta y exigen indemnización	Población	11
Fecha	Título comunicado	Temas	#
oct-13	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos en el homenaje de las fuerzas vivas de La Guajira al Ministro de Minas y Energía, Amylkar Acosta	Informativa	1
	La locomotora minero-energética ha andado a buena marcha durante nuestro Gobierno, pero tenemos que remover algunos obstáculos para que acelere más': Presidente Santos	Minería	2
	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos en la firma del acuerdo para la promoción del uso de gas natural vehicular en La Guajira	Medio ambiente	3
	Riohacha será el primer municipio del país totalmente conectado con gas natural: Presidente Santos	Medio ambiente	4
	Presidente Santos anuncia que en noviembre el precio del galón de gasolina bajará en 144 pesos	Economía	5
	Presidente ordena realización de Consejo de Seguridad en Sincelejo	Seguridad	6
	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos durante la jornada de la 'Maratón de Vías', en Sincelejo	Informativa	7
	Campesinos agradecen al Presidente por vías terciarias que les están cambiando la vida	Infraestructura	8
	Presidente Santos destaca inversiones por 3.5 billones de pesos en Sucre	Infraestructura	9
	Presidente Santos anuncia que Confis aprobó recursos para Sucre	Infraestructura	10
	Presidente Santos confirma que el Confis aprobó recursos para inversiones en redes de acueducto y alcantarillado en Córdoba	Infraestructura	11
	'Estamos cambiando las trochas por los Caminos de Prosperidad': Presidente Santos	Infraestructura	12
	El Presidente les dice a los que quieren más guerra que están equivocados y que los colombianos quieren la paz	Conflicto	13
	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos en el corregimiento El Carito, Lórica, Córdoba	Informativa	14
	El 3 de diciembre iremos de visita oficial a EEUU por invitación del Presidente Barack Obama, informó el Jefe de Estado	Relaciones internacionales	15
Fecha	Título comunicado	Temas	#
nov-13	Declaración del Presidente Juan Manuel Santos al término de la VII Cumbre de Alcaldes de Ciudades Capitales	Política	1
	Presidente de la República agradece apoyo de los alcaldes al proceso de paz	Dialogos de paz	2
	Presidente Santos felicita a la Policía por el rescate de bebé robada en Bogotá	Seguridad	3
	Hoy nuestras ciudades son más seguras: Presidente Santos	Seguridad	4
	Presidente celebró triunfo de Colombia en los Juegos Bolivarianos	Deporte	5
Fecha	Título comunicado	Temas	#
dic-13	200 familias campesinas de Cauca y Huila cumplen su sueño de formalizar la propiedad sus predios	Vivienda	1
	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos durante su saludo a los integrantes de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional	Fuerzas armadas	2
	'Gracias a la Fuerza Pública, Colombia se está transformando': Presidente Santos	Fuerzas armadas	3
	El 2013 ha sido uno de los mejores años en la historia de Colombia: Presidente Santos	Política	4

GOBIERNO - COMUNICADOS DE PRENSA OFICIALES 2014			
Fecha	Título comunicado	Temas	#
ene-14	Declaración del Presidente Juan Manuel Santos al término del Consejo de Ministros para la Región del Centro Oriente	Infraestructura	1
	Presidente Santos anuncia recursos por 40 mil millones de pesos para proteger la Laguna de Tota	Medio ambiente	2
	Presidente Santos anuncia 20 mil millones de pesos para el Hospital Regional de Zipaquirá	Infraestructura	3
	Inversión en la Región Centro Oriente es casi 5 veces más en nuestro Gobierno: Presidente Santos	Infraestructura	4
	'El Pacto Agrario lo impulsamos desde el Gobierno pero es para los campesinos': Presidente Santos	Paro campesino	5
	Declaración del Presidente Juan Manuel Santos sobre la cifra de desempleo a diciembre de 2013	Economía	6
	Descenso a un dígito del desempleo permite aumentar remuneración a 250 mil aprendices del Sena, resalta el Presidente Santos	Economía	7
	Le estamos ganando la batalla al desempleo: Presidente Santos	Economía	8
	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos en la presentación de la segunda edición del libro '100Colombianos'	Cultura	9
	Estamos creando un país distinto con oportunidades para todos los colombianos: Presidente Santos	-	10
	Presidente rinde homenaje a los colombianos destacados en el exterior	Relaciones internacionales	11
Fecha	Título comunicado	Temas	#
feb-14	Declaración del Presidente Juan Manuel Santos sobre aprobación en el Parlamento Europeo de eliminación de visas para los colombianos	Relaciones internacionales	1
	Eliminación de visa de la UE es muy buena para el orgullo de los colombianos, expresó el Presidente Santos	Relaciones internacionales	2
	Presidente Santos agradece a España y Parlamento Europeo por aprobación de eliminación de visas para los colombianos	Relaciones internacionales	3
Fecha	Título comunicado	Temas	#
mar-14	Gobierno amplía de 11 mil a 42 mil las hectáreas protegidas del Parque Natural Regional de Santurbán	Medio ambiente	1
	Palabras del Presidente Juan Manuel Santos durante su visita a fábricas y almacenes de calzado en el barrio Restrepo de Bogotá	-	2
	Más créditos y lucha contra el contrabando para fortalecer la industria del calzado anuncia el Presidente Santos	Trabajo	3
	Presidente Santos destaca que en febrero pasado se hayan creado 328 mil empleos	Economía	4
Fecha	Título comunicado	Temas	#
may-14	Presidente Santos confirma importante golpe contra las redes de 'Los Rastrojos' dedicadas a la extorsión y al microtráfico	Seguridad	1
	Presidente Santos destaca que durante 45 meses seguidos se haya creado empleo formal	Economía	2
	Declaración del Presidente Juan Manuel Santos sobre triunfo colombiano en Giro de Italia, cifra de desempleo y golpes a bandas criminales y guerrilla	Deporte	3
	Presidente Santos celebra que dos colombianos sigan liderando el Giro de Italia	Deporte	4
	Declaración del Presidente Juan Manuel Santos durante la presentación de la ley estatutaria de Reforma a la Salud	Salud	5
	Presidente firma decreto para combatir el crimen de ataques con ácido	Seguridad	6
	Con ley estatutaria de Reforma a la Salud se le dice adiós al paseo de la muerte: Presidente Santos	Salud	7
	Para impulsar participación ciudadana en elecciones del 15 de junio, Día del Padre se celebrará domingo siguiente	Participación	8

Fecha	Título comunicado	Temas	#
jun-14	Declaración del Presidente Juan Manuel Santos luego del triunfo de la Selección Colombiana de Fútbol ante la de Uruguay en el Mundial Brasil 2014	Deporte	1
	Presidente celebra triunfo histórico de la Selección Colombia	Deporte	2
Fecha	Título comunicado	Temas	#
jul-14	'Este proceso no pretende resolver todos los problemas del país': Sergio Jaramillo	Dialogos de paz	1
	Hemos ganado la batalla al desempleo en este primer cuatrienio: Presidente Santos	Economía	2
	Declaración del Presidente Juan Manuel Santos sobre desempleo y nombramientos de altos funcionarios	Economía	3
	Instructivo de prensa para el cubrimiento del encuentro de los presidentes Juan Manuel Santos y Nicolás Maduro	-	4
	Presidente Santos designó ministros del Interior y Agricultura, y Directora del Icbf	Política	5
Fecha	Título comunicado	Temas	#
ago-14	La paz de Colombia, es también la paz para la región: Rey Don Juan Carlos	Dialogos de paz	1
	Palabras del Presidente de la República de Colombia, Juan Manuel Santos, en la cena ofrecida a los Jefes de Estado y delegaciones acreditadas para la ceremonia de su posesión para el periodo 2014-2018	-	2
	'Colombia pasa por un momento extraordinario de su historia': Presidente Santos	-	3
	Lista la ceremonia de posesión del Presidente Santos	-	4
	Secretario General de la OEA reitera respaldo internacional al proceso de paz	Dialogos de paz	5
	Presidente del Consejo de la Unión Europea asiste a posesión del Presidente Juan Manuel Santos	-	6

Fuente: Tablas elaboradas por el autor del presente trabajo de grado

Anexo 8. Imagen. “Picos” y caídas en la imagen de Santos en cuatro años de gobierno.



Anexo 9. Imágenes. Muestra de Tweets/Hashtags

TOPSY

#ParoAgrario



Sort by relevance ▾



Latest Results

- Past 1 Hour 0
- Past 1 Day 4
- Past 5 Days 26
- Past 7 Days 34
- Past 30 Days 67

All Time

Specific Range

Everything

Links

Tweets

Photos

Videos

Influencers



Huffington Post @huffingtonpost

WATCH: Colombian Farmers' strike finds support in New York City #ParoAgrario huff.to/1dyiakE

2 years ago Reply Retweet Favorite 27 more



Al Jazeera English @ajenglish

Anticipation as Columbia farmers protests enter 11th day amid clashes aje.me/1jJazZe #ParoAgrario

11 months ago Reply Retweet Favorite 28 more



Cristhian Pimiento @yo_soyotro

#usco #ParoAgrario #neivahuila #colombia "el que lee poco, dispara mucho" @Calle13Oficial estudiantes indignados. pic.twitter.com/Ou4w4pctOY

2 years ago Reply Retweet Favorite 243 more



Revista Semana @revistasemana

Las 48 personas que busca la @PoliciaColombia tras los disturbios del #ParoAgrario >> bit.ly/16WIIr2 pic.twitter.com/BMRYKGpnAf

2 years ago Reply Retweet Favorite 252 more



Revista Semana @revistasemana

Ya son cinco los muertos por el #paroagrario bit.ly/15d5Fc5

2 years ago Reply Retweet Favorite 53 more

SOCIAL SEARCH

SOCIAL ANALYTICS

SOCIAL TRENDS

TOPSY PRO LOGIN ↗

TOPSY

#olainvernal



Sort by relevance ▾



Latest Results

- Past 1 Hour 0
- Past 1 Day 0
- Past 7 Days 0
- Past 16 Days 5
- Past 30 Days 5

All Time

Specific Range

Everything

Links

Tweets

Photos

Videos

Influencers



Andres Lopez Forero @lopezandres

Apoya #damnificados #olainvernal compra Lotería de <http://www.cruzrojacolombiana.org/multimedia/vervideo.php?id=181> #Lasuertedeayudaryganar

4 years ago Reply Retweet Favorite 9 more



Revista Semana @revistasemana

"Tenemos que esperarnos a que se vaya el Fenómeno de la Niña para reconstruir el país", dice @JuanManSantos #Olainvernal

4 years ago Reply Retweet Favorite 13 more



Andres @gustavosorianog

@vickydavalalafm así amaneció el sur de #Cali <http://www.youtube.com/user/borisdj88> #olainvernal

4 years ago Reply Retweet Favorite 5 more



Ministro TIC Colombia @diegomolanovega

Se necesitan 500 kits escolares para damnificados #olainvernal en #Honda. #brigadadigital

4 years ago Reply Retweet Favorite 27 more



Revista Semana @revistasemana

Centro del país, el más afectado por la ola invernal: <http://bit.ly/fmZ9yl> #Olainvernal

4 years ago Reply Retweet Favorite 4 more

TOPSY

#DialogosEnLaHabana



Sort by relevance ▾



Latest Results

Past 1 Hour 0

Past 1 Day 0

Past 7 Days 0

Past 30 Days 0

All Time

Specific Range

Everything

Links

Tweets

Photos

Videos

Influencers

**Revista Semana** @revistasemana

Prorrogan por segunda vez la actual ronda de conversaciones #DiálogosEnLaHabana >>bit.ly/1859ifE

a year ago Reply Retweet Favorite 20 more

**Revista Semana** @revistasemana

Prorrogan por segunda vez la actual ronda de conversaciones >> #DiálogosEnLaHabana bit.ly/1859ifE

a year ago Reply Retweet Favorite 11 more

**Gloria Ortega Pérez** @bunkergio

De lujo los invitados #DialogosEnLaHabana hoy en @HashtagIntl #EnClaveInternacional

4 months ago Reply Retweet Favorite 2 more

**Ronald Ruiz Prieto** @prieto_ruiz

@Hora20 @oizuluaga "Seguiremos recorriendo el país para advertir a la sociedad, los peligros de #DiálogosEnLaHabana" #ImpunidadElegibilidad

2 years ago Reply Retweet Favorite 11 more

**Gloria Ortega Pérez** @bunkergio

El momento álgido que atraviesa #DialogosEnLaHabana hoy en @HashtagIntl #EnClaveInternacional

4 months ago Reply Retweet Favorite 1 more

TOPSY

#FalloDeLaHaya



Sort by relevance ▾



Latest Results

Past 1 Hour 0

Past 1 Day 0

Past 7 Days 1

Past 28 Days 3

Past 30 Days 3

All Time

Specific Range

Everything

Links

Tweets

Photos

Videos

Influencers

**Noticias Caracol** @noticiascaracol

Uribe apoya decisión de Santos sobre #FallodeLaHaya bit.ly/1aqa8Xw

2 years ago Reply Retweet Favorite 20 more

**Noticias Caracol** @noticiascaracol

Polémica porque Colombia no pidió revisión del #FallodeLaHaya bit.ly/1de2Av7

a year ago Reply Retweet Favorite 46 more

**Noticias RCN** @noticiasrcn

El presidente de Nicaragua, Daniel Ortega, dijo estar abierto al diálogo con Colombia. #FalloDeLaHaya bit.ly/12L5yRG

2 years ago Reply Retweet Favorite 24 more

**Noticias RCN** @noticiasrcn

Hoy a las once de la mañana en la Corte Constitucional, Santos denunciará el Pacto de Bogotá. #FalloDeLaHaya bit.ly/12L5yRG

2 years ago Reply Retweet Favorite 19 more

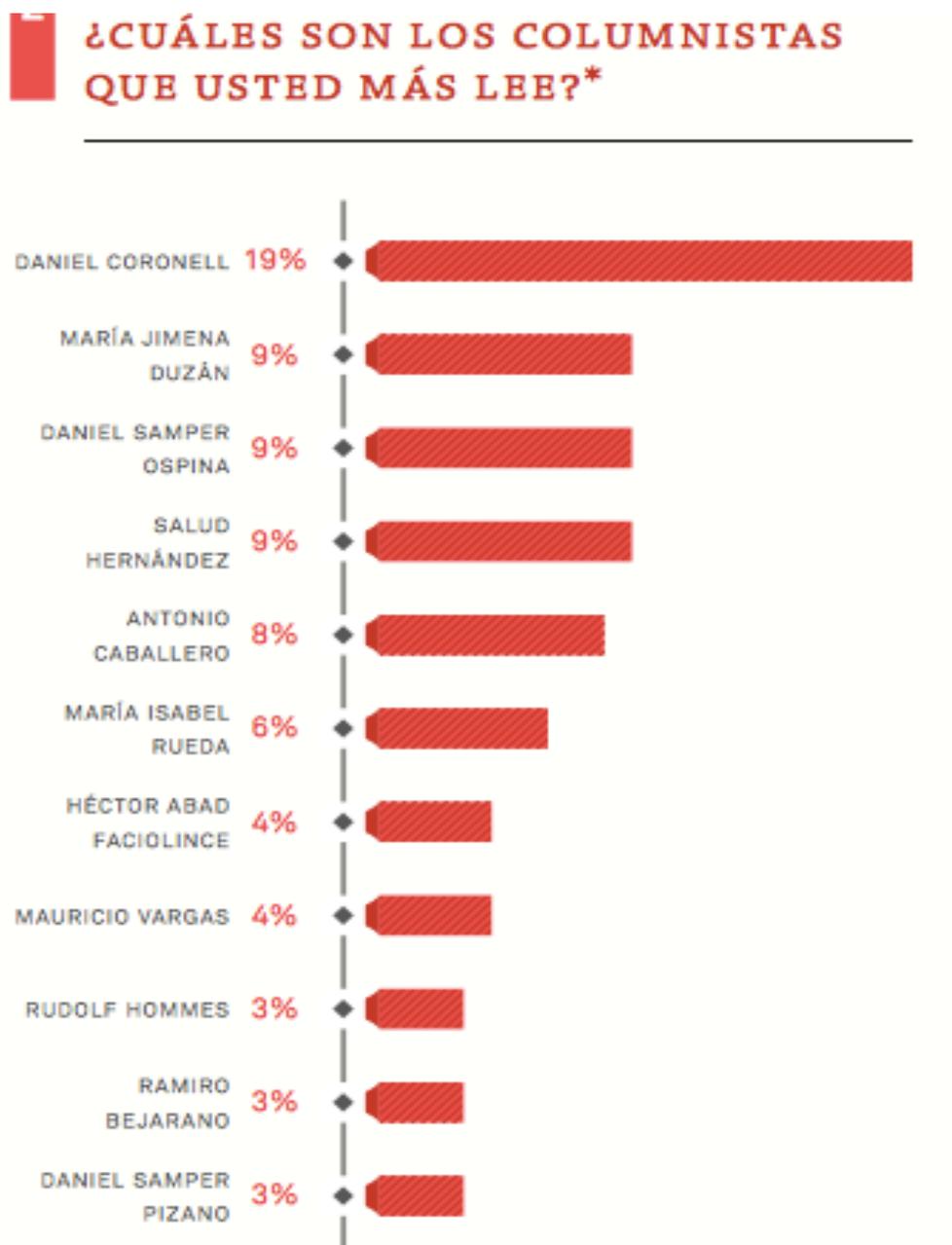
**Noticias Caracol** @noticiascaracol

"El fallo de La Haya no es aplicable sin un tratado" #FallodeLaHaya bit.ly/17SpsYJ

2 years ago Reply Retweet Favorite 19 more

Fuente: www.topsy.com

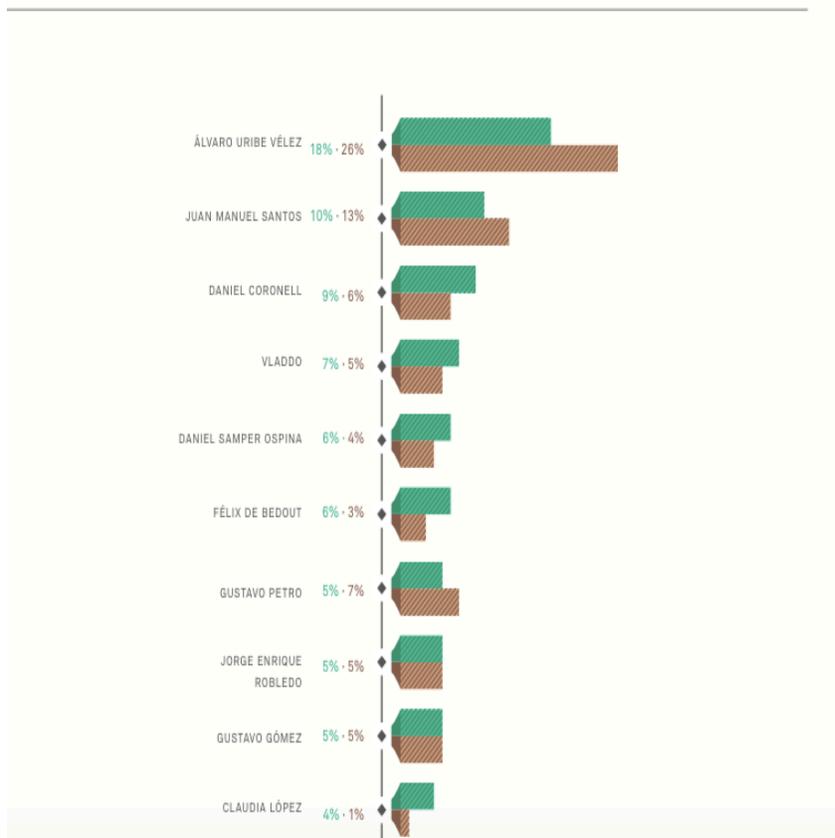
Anexo 10. Gráfico. Lista de líderes de opinión



Fuente: (VI° Panel de Opinión 2014. Cifras y Conceptos)

Anexo 11. Gráfico. Lista de líderes de opinión en Twitter

EN TEMAS POLÍTICOS, ECONÓMICOS, SOCIALES O AMBIENTALES ¿CUÁLES SON LOS TUITEROS QUE MÁS SIGUE?*



Fuente: (VIº Panel de Opinión 2014. Cifras y Conceptos)