

Desplazamiento forzado y restitución de tierras en Colombia: una aproximación cualitativa desde la perspectiva de las redes sociales**Deslocação forçada e restituição de terras na Colômbia: uma abordagem qualitativa do ponto de vista das redes sociais**

DOI:10.34117/bjdv6n10-359

Recebimento dos originais:08/09/2020

Aceitação para publicação:16/10/2020

Maria Irma Botero Ospina

Magister en gestión pública aplicada

Instituição: Universidad Militar Nueva Granada-Colombia

Endereço: Calle 127 C N° 9-45 Apto 506- Bogotá, Colombia

E-mail: maria.botero@unimilitar.edu.co

Richard de Jesus Gil Herrera

Doctor en Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información

Instituição: Universidad Americana de Europa

Endereço: Calle Aconcagua, 20, 4° B, CP:18008, Granada, Andalucía-España

E-mail: richard.dejesus@aulagrupo.es y richard.dejesus@unir.net

RESUMEN

Con la firma del acuerdo de paz entre el gobierno de Colombia y el grupo guerrillero de las FARC, se tiende sobre el tapete el tema del reconocimiento de las víctimas y el resarcimiento de sus derechos. Uno de ellos es la interpretación social y política del proceso de restitución de tierras. Este trabajo pretende identificar y analizar desde la investigación cualitativa los conceptos, percepciones, similitudes y diferencias temáticas, mediante el uso de técnicas de revisión documental, entrevistas a los afectados e información circulante en las redes sociales. Se usan recursos de análisis cualitativo, para comprender mejor la orientación de la acción político-social en el contexto; explicitar los componentes que conforman la realidad estudiada, describir las relaciones entre tales elementos y sintetizar en este avance, una primera visión acerca de las percepciones que sobre derechos perdidos y su restitución se plantean por estas vías digitales.

Palabras clave: Desplazamiento forzado, restitución de tierras, políticas públicas, indicadores de goce efectivo de los derechos, redes sociales.

RESUMO

Com a assinatura do acordo de paz entre o governo da Colômbia e o grupo guerrilheiro das FARC, a questão do reconhecimento das vítimas e da indenização pelos seus direitos passou a estar em primeiro plano. Uma delas é a interpretação social e política do processo de restituição de terras. Este trabalho visa identificar e analisar a partir da investigação qualitativa os conceitos, percepções, semelhanças e diferenças temáticas, através da utilização de técnicas de revisão documental, entrevistas com os afectados e informações que circulam nas redes

sociais. Os recursos de análise qualitativa são utilizados para compreender melhor a orientação da acção político-social no contexto; para explicitar os componentes que compõem a realidade estudada, para descrever as relações entre tais elementos e para sintetizar neste avanço, uma primeira visão sobre a percepção dos direitos perdidos e a sua restituição através destes canais digitais.

Palavras-chave: deslocação forçada, restituição de terras, políticas públicas, indicadores de usufruto efectivo dos direitos, redes sociais.

1 INTRODUCCIÓN

El desplazamiento forzado de miles de víctimas y el despojo de sus tierras es uno de los efectos del conflicto armado en Colombia. La política de restitución de las tierras permite reparar en parte los derechos a las víctimas e impedir que la violencia sea un modo legítimo de adquirir la propiedad sobre los territorios. Tal es su trascendencia que fue discutida con las Fuerzas revolucionarias de Colombia (FARC) en el punto uno (1) del acuerdo de paz reciente, llamado “Reforma Rural Integral”. La firma de este acuerdo, propició el otorgamiento del premio novel de paz 2016, al presidente de Colombia Juan Manuel Santos.

Esta investigación de tipo cualitativo pretende hacer uso de herramientas tecnológicas que ayuden en la organización, gestión y manejo de la información en torno al tema. De hecho y como la tendencia mundial misma, la producción de contenidos y el acceso cada vez más fácil a las fuentes electrónicas de información, ha generado grandes volúmenes de documentos en fuentes diversas (estructuradas o no) y con gran diversidad constructiva. Para lograrlo, se hará uso, de varios recursos como documentos técnicos tipo publicaciones científicas, otros tipo encuesta y participaciones en redes sociales; para posteriormente derivar la conceptualización de la terminología propia del estudio. Como recurso de análisis, se hará uso del software NVIVO 10, el cual facilitará el procesamiento integrado de múltiples fuentes de información textuales y multimediales.

En la primera parte del trabajo, se resalta la importancia del análisis cualitativo, basado en la netnografía, como herramienta útil para esta investigación. Se indaga sobre el desarrollo de las redes sociales como herramienta activa de comunicación, que incide en la toma de decisiones y permite que la población presente sus opiniones sobre temas tan importantes como la política pública, facilitando la participación de la ciudadanía en el diseño e implementación de las mismas. En segundo lugar, se analiza como el uso de las redes sociales, condiciona a los Gobiernos e instituciones públicas a ser más transparentes y facilitar el acceso a la información que poseen. En ese sentido, se presentan algunos ejemplos de experiencias recientes de gobierno participativo, donde las diversas opiniones en las redes sociales fueron definitivas para la toma de decisiones

políticas. Finalmente, y basados en la metodología propuesta se presentan los resultados de la investigación y las conclusiones, la cual permiten enlazar resultados de este estudio con otros previos sobre la misma temática, pero en términos cuantitativos realizados por los mismos investigadores.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación exploratoria, pretende presentar la terminología en torno al *desplazamiento forzado* y la *política de restitución de tierras*, así como indagar, qué y cómo, se perciben éstas en las redes sociales, para sintetizarlas luego en una representación semántica, de utilidad para los interesados en el tema y convalidar la eficacia de la política pública de restitución. Este resultado puede lograrse en parte, mediante el uso de la netnografía, donde la opinión libre de individuos en Internet permite al investigador acceder también, a datos provenientes de miles de individuos que, en su conjunto, tienden a poseer y construir un conocimiento compartido, con profundidad adecuada e inusual, de las temáticas sobre las que se hablan por éstos medios (Kozinets, 2010).

El estudio es pertinente por varias razones. En primer lugar, por el significado que tiene la restitución de tierras en la coyuntura nacional y en la agenda pública actual, asociado principalmente al proceso de negociación de la paz en la Habana. En segundo lugar, en cuanto a la política de desarrollo agrario integral; dado que constituyen el primer punto de la agenda de las negociaciones de paz. En este sentido, el análisis del desarrollo de la iniciativa del gobierno en materia de gestión de las tierras, permite alimentar los futuros estudios del (anhelado) postconflicto.

1.3 OBJETIVO DEL TRABAJO

Explorar la posición y opinión de los ciudadanos en un escenario teórico y perceptivo, sobre los temas el *desplazamiento forzado en Colombia* y la *política de restitución de tierras*. Se plantea como hipótesis inicial, que la política de restitución de tierras en Colombia, a las personas desplazadas por la violencia, ha permitido parcialmente, reparar derechos a sus víctimas. Para analizarlo, se proponen las siguientes preguntas de investigación: 1) ¿Cómo se ha interpretado el tema del desplazamiento forzado y la restitución de tierras en Colombia? y 2) ¿Cómo es percibido por la sociedad, vía las redes sociales, la acción oficial de restitución de tierras a desplazados?

2 MARCO TEÓRICO

La web se ha convertido en un espacio propicio para manifestar posturas frente a decisiones de política pública que afecten a la población. Se pretende hacer una "radiografía digital" para

identificar las posiciones de los ciudadanos frente a la política de restitución de tierras, iniciada por el actual presidente de Colombia y que estará vigente hasta el año 2021.

2.1 LAS REDES SOCIALES Y SU ÁMBITO DE INFLUENCIA

Las redes sociales son en sí mismas un potente medio de comunicación; han revolucionado la comunicación social y han transformado el mundo y las relaciones entre los seres humanos. La incorporación de las redes sociales digitales en el sector público, se asocia a la creciente utilización de las diversas herramientas de la Web 2.0, que le dan sustento, tales como: Facebook, Twitter, YouTube, blogs, etc., adoptados por los gobiernos y administraciones públicas de una manera creciente. (Criado, 2012). Estos canales, rompen en parte con la apatía y el desinterés de los individuos por la política, al hacer uso de ellas en forma cotidiana y como un espacio de participación neutral. Esto permite afianzar la democracia, concibiendo al ciudadano, no como un simple observador, sino como el actor principal del juego político, y a la administración pública como un ente abierto, transparente y al servicio de los ciudadanos, siendo las nuevas tecnologías, el eje vertebral de esta transformación.

En resumen, las redes sociales en la Web, permiten reducir de manera radical los costes de transacción, coordinación y comunicación; actuar en tiempo real, compartir información, generar conocimiento y colaborar en red. Todo ello basado en al menos dos fenómenos: a) La abundancia de información que reduce, al menos nominalmente, las posibilidades de manipulación, censura, asimetrías o monopolios que hasta hace poco estaban en manos de un reducido número de intermediarios (medios de comunicación, partidos); y b) Las posibilidades de participación y generación de nuevo conocimiento, productos y servicios, que surgen de la interacción que las personas desarrollan a través de conectarse y operar en red (Ramírez-Alujas, 2011).

2.2 POLÍTICAS PÚBLICAS Y LOS NUEVOS MEDIOS

Frente a las políticas públicas y su eficacia pragmática, la "nueva gobernanza" se fundamenta en la colaboración, el consenso y la participación de distintos actores, para mejorar los resultados de las políticas. La introducción de las redes sociales, es una forma de reconocer que las políticas públicas emergen de la interacción entre actores públicos y privados, aceptando que el Estado no es el actor dominante en los procesos de decisión (Mayntz, 1994).

El Open Government se constituye recién y entonces, en un actor principal en la estrategia de implementación de las Nuevas Tecnologías en el ámbito público, y dentro de éste, juegan un papel protagonista las redes sociales como herramienta de comunicación bi- y multi-direccional. Los ciudadanos a través de herramientas que facilitan la participación política, exponen sus preferencias,

ideas y propuestas, y los Gobiernos e Instituciones deben analizarlas. Este examen podría servir de base para una más participativa y correcta toma de decisiones, cimentada en la deliberación y el debate político, dentro y fuera de las instituciones, de manera conjunta y consensuada.

2.3 EXPERIENCIAS DE GOBIERNO PARTICIPATIVO

Un Gobierno participativo promueve el derecho de la ciudadanía a participar activamente en la formulación de políticas públicas y facilitar el camino para que las administraciones públicas se beneficien del conocimiento, las ideas y la experiencia de los ciudadanos. Promueven a su vez, la creación de nuevos espacios de encuentro que favorezcan el protagonismo y la implicación de los ciudadanos en los asuntos públicos. A continuación, una breve reseña de casos recientes y emblemáticos:

1) *Caso Bolivia*: El denominado ciberactivismo, marcó las tendencias y las campañas digitales en las redes sociales. El presidente Evo Morales, reconoció en febrero del 2016 su derrota en las urnas, que le habría permitido postularse a un cuarto período consecutivo en 2019. Se impuso la opción del "No" cerca de un 51,30%, frente a un 48,70% del "Sí". De hecho, la influencia de las redes sociales tuvo mayor peso en la construcción de ejes de opinión, sobre todo en el área urbana del país, que es la que tiene mayor acceso a internet. Según el investigador Boliviano Romano Paz, las redes sociales son el referendo del siglo XXI. La comunicación no tiene fronteras ni límites. Hay una participación activa por parte del electorado y genera corriente de opinión en la gente. Al respecto, el experto boliviano en comunicación política, Pablo Rivero, afirma que, las "plataformas sociales" en internet se han incorporado en el ecosistema de opinión, rumor, interacción, en sí, de comunicación política. Si bien son "recursos comunicacionales distribuidos", en oposición a medios tradicionales "centralizados como la Tv o la radio", aún no son masivos debido a temas de acceso. Además, están segmentados a favor de las urbes, la clase media y menores de 40 años.

2) *Reino Unido (UK)*: el Referéndum sobre la permanencia del Reino Unido en la Unión Europea en junio de 2016, opción conocida popularmente como "Brexit"¹, 51,22% del "No" y 48,78% por el "Si", a permanecer, para una participación del 72% de la población. El análisis de seis millones de conversaciones permitió a un grupo de investigadores destinado a escrutar e interpretar internet y las redes sociales, adivinar con exactitud el resultado del Brexit antes de que concluyera el referéndum de salida del Reino Unido del organismo comunitario, mediante un estudio desarrollado por el proyecto comunitario denominado SENSEI (2016), se expresa que, una potente combinación

¹ Brexit: Abreviatura de dos palabras en inglés, Britain (Gran Bretaña) y exit (salida); Salida de UK de la Unión Europea.

de métodos analíticos con una fuerte base tecnológica y un excepcional enfoque cualitativo fundamentado en la intervención de humanos, se puede cambiar drásticamente la interpretación de las conversaciones en las redes sociales.

3) *Caso de Colombia*: Al referendo para la firma del acuerdo de paz con las FARC; Séntisis², hizo un seguimiento semántico sobre el debate por el plebiscito en Twitter, Facebook, Instagram, Youtube y blogs. Esta intervención en las redes, generó en la población la toma de decisión frente a la negativa del acuerdo en los términos iniciales y llevo a una revisión nuevamente con el grupo de negociación. El "No" se impuso con el 50,21 % contra el 49,78 % del "Sí", en una votación marcada por una elevada abstención, de hasta el 62,57 %. Esto demuestra que, en un ambiente informativo con costos de transacción bajos, relaciones multidireccionales y nodos dispersos, los ciudadanos disponen de un enorme potencial para influenciar en el debate político.

Se hace evidente la importancia de los medios sociales en posiciones de política pública. Sin embargo, frente al tema que ocupa este estudio, es importante complementarlo con referentes académicos, que permitan cotejar lo que se publica en las redes sociales, puesto que dichas opiniones tienen un alto carácter de subjetividad que pueden generar desinformación. A continuación, se hace referencia a las fuentes académicas consultadas, para lograr una interpretación semántica en torno al tema.

2.4 SEMÁNTICA SOBRE DESPLAZAMIENTO Y RESTITUCIÓN: FUENTES ACADÉMICAS

Debido a la trascendencia del fenómeno en términos sociales, políticos, económicos y de derecho humanitario, distintas organizaciones no gubernamentales, instituciones académicas y entidades estatales e internacionales producen documentación sobre el *desplazamiento forzado* en Colombia; sin embargo, hasta ahora ésta no era recopilada eficazmente en un sistema de información único. Como una alternativa de solución al problema de la dispersión e invisibilidad de la información y a la polisemia conceptual y terminológica, docentes-investigadores de la Universidad de Antioquia, desarrollaron un sistema de información denominado Sideon. El objetivo de dicha investigación, además de construir una ontología que representase conceptualmente la terminología sobre el *desplazamiento forzado* en Colombia, es permitir la recuperación de información académica documental (Arenas, Tangarife, Martínez y Bornacelly, 2009). De hecho, Sideon permite el acceso a través de la web, a información referenciada sobre esta temática y en texto completo sobre *desplazamiento forzado* para los interesados en el tema.

² Séntisis: empresa líder en mercado hispanohablante para el análisis semántico de la conversación en español online.

En ese mismo sentido, a partir de ese estudio previo y usando otras fuentes complementarias sobre políticas públicas aplicadas (a partir de documentos científicos), los investigadores de este trabajo en avance, han realizado también un análisis semántico de la problemática del desplazamiento forzado, incorporado también aspectos cuantitativos pertinentes, relativos a evaluar la eficacia de la política pública aplicada sobre el tema de restitución de derechos a las víctimas del desplazamiento (Botero y Gil, 2016)

2.5 ANÁLISIS CUALITATIVO COMO RECURSO DE INVESTIGACIÓN

La investigación cualitativa tiene sus bases en las ciencias sociales; para ello utiliza diferentes fuentes directamente de los sujetos participantes en torno al fenómeno de estudio. Entre las formas de realizar investigación cualitativa está la etnografía, la cual permite aproximarse a los procesos relacionales y a los comportamientos y a las dinámicas grupales de las comunidades virtuales, derivándose en la netnografía como “ciencia que estudia las características y las prácticas habituales de un grupo social concreto”, destacando su velocidad y calidad. (Turpo, 2008). En ese sentido, esta metodología en línea con el análisis cualitativo, al igual que la etnografía, permite la participación del investigador en los escenarios virtuales donde se desarrollan las prácticas, para tratar de obtener apreciaciones y hasta conclusiones sobre la participación colectiva en ciertas temáticas.

Desde la perspectiva de Redondas (2004), “mientras que la etnografía se basa en el análisis personal sobre el terreno y la interpretación posterior por parte del investigador, la netnografía utiliza sistemas informáticos para rastrear comunidades virtuales y proporcionar datos, sobre las mismas, a los analistas, que son los encargados de dotar de sentido a la información y elaborar las conclusiones”.

Dentro de la etnografía se encuentran, además, las entrevistas no estructuradas, las cuales permiten conocer valores, ideas, prácticas de los sujetos participantes. Por ello, en esta investigación se hace uso también de este recurso para conocer cómo se interpretan las causas y consecuencias del *desplazamiento forzado* por parte de las víctimas de este fenómeno. Este enfoque se asemeja a las llamadas historias de vida, las cuales permiten al investigador acceder a ver cómo los individuos crean y reflejan el mundo social que les rodea.

En términos técnicos, para llevar adelante la parte experimental, se escogió como herramienta de trabajo el programa NVIVO10 pues ofrece interesantes funcionalidades distintas, en relación al conocido programa Atlas.ti. El programa seleccionado permite guardar los recursos dentro del proyecto, crear relaciones entre las temáticas codificadas, generar gráficos, hacer trabajo mixto entre

datos cualitativos y cuantitativos, hacer un análisis semántico generando un mapa de palabras y relaciones y finalmente, generar informes de los resultados obtenidos.

3 METODOLOGÍA

El enfoque aplicado, implica una revisión de cada uno de los recursos existentes para la investigación y a criterio del investigador, ir creando codificaciones y nodos, para realizar una clasificación teórica emergente. Los nodos permiten enlazar los términos que se consideran pertinentes y poder acceder y encontrar posteriormente, en un lugar semánticamente determinado, patrones y establecer un orden a los archivos: Documentos previos, Encuestas no estructuradas, Noticias y Participación del público en redes sociales.

Para el análisis, se parte de una revisión documental sobre la temática, basados en trabajos previos, codificándolos por conceptos claves y creando relaciones entre ellos. Asimismo, se incluyen dentro de los recursos de la investigación, encuestas realizadas a las víctimas y la información existente en las redes sobre la temática; con el fin de obtener una visión holista del problema y generar una primera aproximación general en avance.

En una primera etapa, se siguieron los pasos indicados para estructurar la conceptualización recogida en diversos nodos sobre temas relativos a: *desplazamiento forzado, restitución de tierras, políticas públicas sobre restitución de tierras e indicadores de goce efectivo de los derechos de los desplazados*. A partir de esta primera clasificación, se identificaron y definieron las categorías centrales sobre el análisis, determinando así los principales significados para el inicio de la exploración.

Dentro de los recursos fuentes, se tomaron los siguientes:

- 1) Hasta 69 documentos con información en torno al fenómeno de estudio y relativo a indicadores de goce efectivo (en Word y PDF);
- 2) Unas 28 entrevistas a víctimas del desplazamiento;
- 3) Unas 2.524 referencias de twitter sobre la política de restitución de tierras.
- 4) Hasta 40 elementos más sobre información asociada encontrada en la web a partir de noticias, blocks y YouTube;

Todos estos recursos se organizaron en nodos (NVIVO10), según el concepto a desarrollar; mediante la revisión y selección de los mismos. Particularmente, frente a las entrevistas no estructuradas, se tomaron de ellas las percepciones de las víctimas sobre las causas y consecuencias del desplazamiento forzado, desde su propia vivencia. NVIVO10 permite además hacer clasificación sobre datos sociodemográficos de los entrevistados, mediante atributos como sexo,

edad y procedencia, con lo cual se puedan evidenciar comportamientos especiales por regiones, donde se sucede esta problemática.

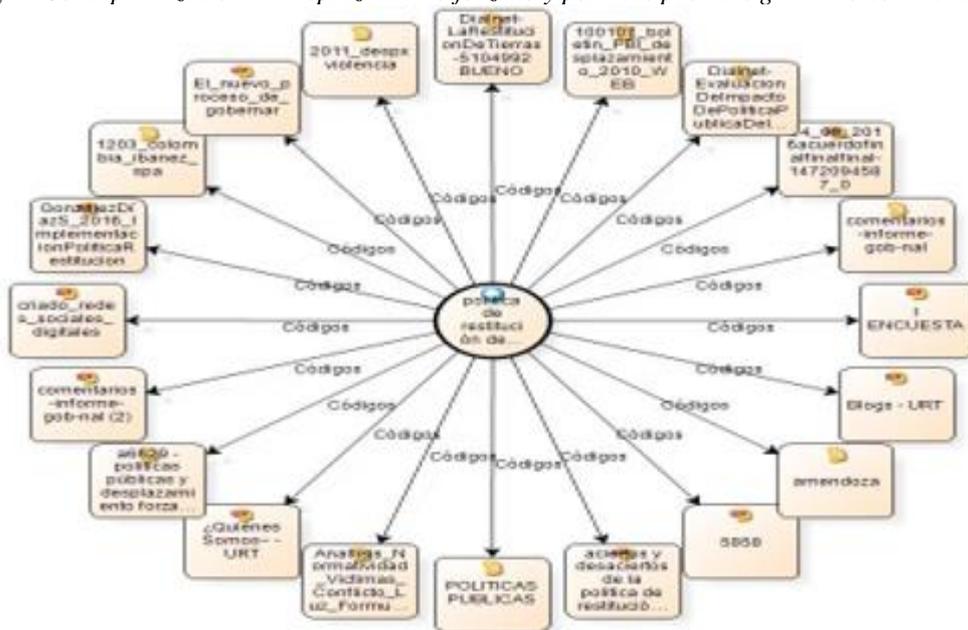
De los recursos obtenidos en la web, el universo de estudio está relacionado con las comunidades virtuales relevantes (asociando conceptos de actividad y relevancia respecto al objeto de estudio). Posteriormente se valoró la positividad o negatividad de los mensajes, respecto al atributo buscado y finalmente se redactan y presentan los resultados de las consultas realizadas, y del propio análisis derivado de la investigación y lectura de los comentarios publicados en las comunidades virtuales. Se aprovecha una funcionalidad de NVIVO10 desde Google Chrome, la cual permite recuperar información desde páginas Web, identificar quien hace el comentario, y su georeferenciación, la cual se puede visualizar mediante un mapa geográfico.

4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez realizada la exploración documental de los recursos asociados al proyecto, se procedió a realizar la conceptualización. Esto se presenta en forma de grafo o mapa de relación, los cuales permiten generar un reporte en NVIVO10, de las relaciones documentales en términos del concepto objeto de análisis. Algunas de los recursos para el análisis y expresión de resultados derivados se muestran en Fig. 1. donde se relacionan los elementos que conducen a la conceptualización de *desplazamiento forzado y políticas públicas*. Entendiéndose esta como una suerte de ontología o mapa conceptual sobre el tema.

Ontología del desplazamiento forzado y política de restitución de tierras

Fig. 1. Conceptualización de desplazamiento forzado y políticas públicas generado con NVIVO 10



4.1 DESPLAZAMIENTO FORZADO

La construcción del concepto de *desplazamiento forzado* se logró mediante la revisión de 69 elementos de consulta, la cual arrojó 4.835 referencias sobre este tema, lo que muestra la pertinencia de dichos recursos para la investigación. Se evidencia la importancia de este fenómeno en la situación social del país; como consecuencia del enfrentamiento entre actores armados o entre alguno de éstos y la fuerza pública. El programa NVIVO10, aporta información importante para la investigación puesto que permite encontrar en los recursos ingresados al proyecto, sobre el tema específico de consulta, con número de referencias codificadas y porcentaje de cobertura por cada elemento consultado. Asimismo, permite obtener algunos gráficos útiles como lo son: el árbol de palabras, análisis de conglomerados y nodos de conglomerados por similitud de codificación.

Con respecto a las causas y consecuencias del desplazamiento forzado, se hizo uso de las encuestas, como recurso de investigación etnográfica. El 56% de las entrevistas corresponden a mujeres y el 44% restantes a hombres. Los departamentos con mayor número de encuestados acordes con la problemática del país son la Costa Atlántica con el 41%, Antioquia 21%, Santanderes con 12,5%, Choco 8% y los demás departamentos como Valle, Nariño, Putumayo y Llanos orientales con el 4% en promedio. Las edades de tales encuestados van desde los 16 años hasta 62, con una concentración del 46% en edades de 16 a 30 años.

Dentro de las causas analizadas en las entrevistas no estructuradas, se encontró que la población huye por carecer de las garantías mínimas de protección de su vida e integridad física. De los resultados de la investigación se observa que la mayor causa del desplazamiento es por amenazas de muerte, amenazas de reclutamiento forzado por parte de la guerrilla, y enfrentamientos armados que causan muertes en el grupo familiar.

Como consecuencias del *desplazamiento forzado*, se detectó un proceso de desterritorialización, no solo en términos geográficos sino también culturales, políticos y jurídicos. El impacto de este fenómeno, afecta la integridad de las víctimas, generan problemas psicológicos que deterioran las relaciones interpersonales y la salud; las pérdidas económicas generan inestabilidad emocional; estados de pobreza y deterioro del nivel de vida no solo en términos individuales, como también colectivos por el daño a la infraestructura física en las regiones afectadas como lo son: las vías, escuelas y hospitales. Existen también daños ambientales causados por la voladura de oleoductos, contaminación de los ríos, tala indiscriminada, extracción de minerales y reservas invadidas.

En el análisis de las encuestas a las personas víctimas del conflicto armado se pudo evidenciar que además del abandono del campo, le siguen una serie de secuelas como son estrés

postraumático en las víctimas, depresiones, psicosis, etc. Trayendo consigo una cantidad de consecuencias tanto para ellos como para la sociedad, como son el incremento de la pobreza, la mendicidad y el desempleo; factores determinantes para el desarrollo integral de una sociedad. De hecho, con el *desplazamiento forzado* se produjo una pérdida masiva de tierras, animales y otros bienes que constituían activos productivos de los desplazados, circunstancia que implicó un deterioro sustancial de su situación económica e inhabilitaron sus capacidades de generación de ingresos. Por lo anterior, es evidente la importancia de verificar como ha sido la política pública seguida hasta ahora, para lograr restituir a las víctimas sus derechos y lograr un mayor dinamismo en el sector rural y agrícola.

4.2 POLÍTICA DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS

Para su conceptualización, se consultaron 137 recursos, los cuales arrojaron 140.717 referencias sobre los que se entiende la percepción de la población sobre *la restitución de tierras* de parte de los entes oficiales. La política pública para las víctimas del conflicto armado en Colombia, tiene como objeto restituir a las personas y comunidades afectadas, frente al goce efectivo de sus derechos. En los trinos encontrados en twitter sobre la política de restitución de tierras durante el año 2016, se logró evidenciar que el 73,52% de los participantes están de acuerdo con la política de restitución de tierras, frente a un 26,5% que no. Asimismo, la mayor participación se da en hombres con un 63%, seguido de participaciones de tipo institucional del 25,8% y de mujeres de solo un 11,18%. Interesante observar que las regiones con mayor participación en las redes sociales son las de la Costa Atlántica y la zona central de Colombia.

Dentro de las percepciones de la población sobre la efectividad de la política pública en torno al *desplazamiento forzado*, se detectó un conflicto que luce más de tipo político. Se menciona que el expresidente, así como el ex procurador, intentan torpedear la política de restitución generando desconfianza y divisiones en torno al tema. De todas formas, la población reconoce la importancia de restituir a las personas víctimas del desplazamiento así sean pesimistas con las cifras asociadas a restitución obtenidas a la fecha, quedando todavía 5 años más para la ejecución total del proyecto.

Dentro de los componentes aportados por NVIVO10 se pueden observar las tablas resumen de cada uno de los participantes, un en formato de formulario con cada participación, una gráfica donde se detalla el número de referencias por usuario, para conocer cuál de los participantes es más activo, el análisis de conglomerados por similitud de palabras y finalmente, un mapa de georeferenciación donde en forma gráfica se puede observar las regiones de procedencia de cada uno de los participantes en las redes.

4.3 INDICADORES DE GOCE EFECTIVO DE LOS DERECHOS

Para su conceptualización, se tomaron 94 recursos de investigación los cuales arrojaron 109.817 referencias sobre *indicadores del goce efectivo de los derechos* (IGED). En el año 2008, se adoptaron 34 indicadores de goce efectivo de derechos y 129 complementarios y asociados, encaminados a medir aspectos especialmente relevantes del derecho y a reflejar la evolución gradual del impacto de los programas frente a las víctimas. Se evidencian avances en los indicadores de goce efectivo en materia de vivienda, salud, generación de ingresos y alimentación.

También resulta positivo que, el 78%, es decir más de tres cuartas partes de los hogares que han sufrido desplazamiento, ha retornado a los lugares de donde salieron, como consecuencia de los hechos violentos, o ya se encuentran reubicados en otro lugar. Esto permite presuponer que, en las condiciones actuales están permitiendo el regreso o el reasentamiento de la población en otros lugares.

5 CONCLUSIONES

Mediante el uso de varios recursos y/o fuentes de datos para el desarrollo de esta investigación exploratoria, se logró evidenciar la importancia de la triangulación de las fuentes formales, entrevistas e información en la web y redes sociales. La conceptualización previa de fuentes formales frente a los recursos de entrevistas y aportes en la red social arrojó resultados muy similares; lo cual corrobora los hallazgos. Así, la triangulación sirve para tener los datos claros y ayuda a entender y mejorar la comprensión, convirtiéndose en una herramienta enriquecedora para confirmar y verificar los datos recogidos y hacer un análisis en diferentes perspectivas.

En resumen, la conceptualización lograda siguiendo análisis cualitativo, es más un producto derivado del cruce transversal de información no solo documental (artículos científicos), sino también, de los resultados de las encuestas a víctimas y a los comentarios y percepciones expresadas socialmente vía Internet en blogs, YouTube, twitter y diarios. Con tal propósito, las vivencias de la red permitieron explorar aquellas relaciones sutiles pero importantes que se van estableciendo entre los participantes en torno al tema de estudio, reconociendo así una semántica (términos e interrelaciones) de uso en sus comunicaciones. A partir del filtrado con técnicas netnográficas usando NVIVO10, se pudo aprehender lo valioso y/o cognoscible para el análisis del mismo. Bajo este esquema de investigación cualitativa, se reconoce que las redes sociales, ofrece un panorama inmensamente rico, preciso y en tiempo real sobre las percepciones de las personas en torno a la política pública de restitución de tierras a las víctimas de desplazamiento forzado en Colombia.

El resultado de este estudio cualitativo, permitió además contrastar parte de estos, con otros resultados de tipo cuantitativo previamente obtenidos por los mismos investigadores en términos de restitución de tierras. En tal trabajo, denominado en su momento “*Aproximación a un indicador sintético tentativo como recurso para evaluar políticas públicas relativas a la restitución de derechos: caso del desplazamiento forzado en Colombia*” (Botero y Gil, 2016), se logró generar un Indicador Sintético derivado por análisis multivariado, por medio del método de componentes principales. De hecho, se logró evidenciar en éste que, del total de predios solicitados en restitución por las víctimas, se han entregado a las familias desplazadas efectivamente un 78% en promedio, lo que corresponde al cumplimiento en dicho porcentaje del indicador de restitución, propuesto por el gobierno nacional.

La importancia precisamente de la investigación cualitativa es la descripción, interpretación y explicación de los hallazgos encontrados entre fundamentos teóricos de la investigación y los demás recursos utilizados en la investigación, especialmente los de tipo netnográfico. Una vez que se encontraron los conceptos propuestos para la investigación, se relacionaron entre sí para poder crear una explicación integrada y proponer una valoración crítica sobre el alcance y sentido de los mismos, y su significado en relación con las teorías existentes.

Para este estudio del caso en Colombia, la metodológica cualitativa aplicada (netnografía), ha permitido lograr entrever interrelaciones importantes y de hecho, analizarla en pro de la investigación, que en ocasiones por sutiles y/o aparentemente circunstanciales, pudiesen omitirse involuntariamente, y hasta subvalorarse utilizando enfoques solo cuantitativos.

REFERENCIAS

Arenas, S., Tangarife, A., Martínez, W. y Bornacelly, J. (2009). Sistema de información documental sobre desplazamiento forzado en Colombia basado en ontologías. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 32(1), 129-152.

Botero, y Gil, (2016). Aproximación a un indicador sintético tentativo como recurso para evaluar políticas públicas relativas a la restitución de derechos: caso del desplazamiento forzado en Colombia. XXI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, 17-20.

Criado, I. (2012). Open government, social media y sector público. En *Ciberpolítica. Las nuevas formas de acción política*, ed. Ramón Cotarelo, Valencia: Tirant lo Blanch, pp. 57-78.

El tiempo. (2016, Septiembre, 30). Usuarios por el “Si” los más activos en redes sociales. Recuperado de: www.eltiempo.com/politica/proceso-de-paz/opiniones-del-plebiscito-por-la-paz-en-redes-sociales/16715560

Give, L. (2008). *The Sage Encyclopedia of Qualitative Research Methods*. USA: SAGE Publications, Inc.

Kozinets, R. (2010). *Netnography: The Marketer's Secret Weapon*; White Paper.

Mayntz, R. (1993). Modernization and the Logic of Interorganizational Networks. *Knowledge and Policy*, 6(1), 3-16.

Pinto, W. (2016, Febrero, 21) Recuperado de: www.paginasiete.bo/decision2016/2016/2/21/consulta-sobre-referendo-redes-sociales-87443.

Pujadas, J. (1992). *El método biográfico: el uso de las historias de vida en ciencias sociales*. Cuadernos metodológicos, 5. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.

Pulido, S. y Rodríguez, J. (2014). Manual básico de uso: Software NVivo. V 9 &10. Universidad Nacional. Bogotá, Colombia.

Ramírez-Alujas, A. (2011). Gobierno abierto y modernización de la gestión pública. *Revista Enfoques: ciencia política y administración pública*, 9(15), 99-125.

Redondas, J. (2009, agosto, 01). Netnografía. Recuperado de: <http://netnografia.blogspot.com/> (12 de marzo de 2006)

Roa, J. (2013). Las redes sociales, una potente herramienta al servicio del Open Government. En *Las Redes sociales digitales en la gestión y las políticas públicas: avances y desafíos para un gobierno abierto*, ed. Juan Ignacio Criado Grande y Francisco Martín Rojas, Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya, pp. 119-139.

Turpo, O. (2008). La netnografía: un método de investigación en Internet. *Revista Iberoamericana de Investigación*, 47, 1-10.

Villar, E. (2016, julio, 18). “Predicen el Brexit gracias a las redes sociales. La razón. Recuperado de: <http://www.larazon.es/tecnologia/predicen-el-brex-it-gracias-a-las-redes-sociales-EF13166156?sky=Sky-Enero-2017#Ttt12wvrxOmhmJK>