

TWITTER Y EL DESASTRE DE SALGAR (COLOMBIA, 2015): ESPACIO VIRTUAL, GESTIÓN DEL RIESGO Y SOLIDARIDAD

Andrés Felipe Giraldo*

Daniel Hermelin**

DOI: 10.33571/revistaluciernaga.v10n20a4

Resumen

En este artículo se presenta el resultado del análisis de la participación e interacción de usuarios y organizaciones en Twitter en el contexto de un desastre. El estudio se realiza en torno a la catástrofe del municipio de Salgar (Colombia) sucedido en mayo de 2015, el cual fue ampliamente cubierto en medios de comunicación masivos y fue motivo de discusión en espacios virtuales como las redes sociales. A partir de la actividad en Twitter de los distintos actores, se esboza un perfil de la construcción colectiva del acontecimiento, y se rastrea la posición asumida por los usuarios de la red social ante las víctimas y el siniestro en general, tratando de identificar qué tipo de acción performativa es privilegiada y qué posición fue asumida ante la desgracia del prójimo a través de la mediación digital.

Como metodología se utilizó análisis de contenido, en combinación con aproximaciones propias de la mediatización de los riesgos y los desastres, con lo que se buscó identificar tendencias en variables como el tipo de usuario u organización, el tema abordado, el contenido utilizado y la acción realizada. Los resultados sugieren que existe una relativa horizontalidad en la relación organizaciones-usuarios en la construcción discursiva de la realidad del desastre. También muestran que la gestión del riesgo de desastres se omite continuamente. Finalmente, se observa que las redes sociales son espacios propicios para despertar la solidaridad en estas circunstancias.

Palabras clave: Salgar, desastres, gestión del riesgo, Twitter, espacio público virtual.

Recibido. Agosto 10, 2018

Aceptado. Agosto 30, 2018

*Magíster en Comunicación Transmedia de la Universidad EAFIT. Periodista, Universidad de los Niños. Universidad EAFIT, Medellín. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5525-5057> ; e-mail: agiral47@eafit.edu.co

**Candidato a Doctor en Ciencias Humanas y Sociales de la Universidad Nacional de Colombia-Sede Medellín. Magíster en Comunicación de la Universidad de Borgoña (Francia). Profesor Titular, Departamento de Comunicación Social. Universidad EAFIT, Medellín. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4942-187X> ; e-mail: dhermeli@eafit.edu.co. (8)

TWITTER AND SALGAR DISASTER (COLOMBIA, 2015): VIRTUAL SPACE, RISK MANAGEMENT AND SOLIDARITY

Andrés Felipe Giraldo*

Daniel Hermelin**

DOI: 10.33571/revistaluciernaga.v10n20a4

Summary

This article presents the result of the analysis of the participation and interaction of users and organizations on Twitter in the context of a disaster. The study is made around the catastrophe of the municipality of Salgar (Colombia) happened in May 2015, which was widely covered by mass media and was the subject of discussion in virtual spaces such as social media. Based on the Twitter activity of different actors, a profile of the collective construction of the event is outlined, and the position taken by the users of this network facing the victims and the incident in general is traced, trying to identify what type of performative action is privileged and what position was assumed before the misfortune of the other one through digital mediation.

The methodology used in this work is in combination with some approaches of risks and disasters mediatization, with what was sought to identify trends in variables such as the type of user or organization, the topic addressed, the content used, and the action taken. The results suggest that there is a relative horizontality in the user-organization relationship in the discursive construction of the reality of the disaster. They also show that disaster risk management is continually being omitted. Finally, it is observed that social media are propitious spaces to encourage solidarity in these circumstances.

Keywords: Salgar, disasters, risk management, Twitter, virtual public space.

Received. August 10, 2018

Accepted. August 30, 2018

* Master in Transmedia Communication from EAFIT University, Journalist, University of Children. EAFIT University, Medellín. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5525-5057>; e-mail: agiral47@eafit.edu.co

** Candidate for a PhD in Human and Social Sciences from the National University of Colombia-Headquarters Medellín. Master in Communication from the University of Burgundy (France). Associate Professor, Department of Social Communication. EAFIT University, Medellín. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4942-187X>; e-mail: [e-mail: dhermeli@eafit.edu.co](mailto:dhermeli@eafit.edu.co). (8)

TWITTER E O DESASTRE DE SALGAR (COLÔMBIA, 2015): ESPAÇO VIRTUAL, GESTÃO DE RISCOS E SOLIDARIEDADE

Andrés Felipe Giraldo*

Daniel Hermelin**

DOI: 10.33571/revistaluciernaga.v10n20a4

Resumo

Neste artigo se apresenta o resultado da análise da participação e interação de usuários e organizações no Twitter no contexto de um desastre. O estudo é realizada em torno da catástrofe do município de Salgar (Colômbia), ocorrida em maio de 2015, amplamente divulgada nos meios massivos de comunicação e que foi tema de discussão em espaços virtuais como as redes sociais. Com base na atividade no Twitter dos diferentes atores, esboça-se um perfil da construção coletiva do evento e traça-se a posição assumida pelos usuários da rede soiciais diante das vítimas e do acidente em geral, tentando identificar que tipo de ação performativa é privilegiada e qual posição foi assumida diante do infortúnio do vizinho através da mediação digital.

Como metodologia, utiliza-se a análise de conteúdo, em combinação com abordagens da mediatização dos riscos e dos desastres, com o que se busca identificar tendências em variáveis como o tipo de usuário ou organização, o tema abordado, o conteúdo utilizado e a ação realizada. Os resultados sugerem que há uma relativa horizontalidade na relação usuário-organização na construção discursiva da realidade do desastre. Também mostram que o gerenciamento de riscos de desastres está sendo continuamente omitido. Por fim, observa-se que as redes sociais são espaços propícios para despertar a solidariedade nessas circunstâncias.

Palavras-chave: Salgar, desastres, gerenciamento de risco, Twitter, espaço público virtual.

Recebido. Agosto 10, 2018

Aceitado. Agosto 30, 2018

* Mestre em Comunicação Transmídia pela EAFIT University. Jornalista da Universidade das Crianças. EAFIT University, Medellín. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5525-5057>; e-mail: agiral47@eafit.edu.co

** Candidato a Doutorado em Ciências Humanas e Sociais pela Universidade Nacional da Colômbia-Sede Medellín. Magister em Comunicação pela Universidade da Borgonha (França). Professor titular, Departamento de Comunicação Social. EAFIT University, Medellín. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4942-187X>; e-mail: dhermeli@eafit.edu.co. (8)

Introducción

El 18 de mayo de 2015, una avenida torrencial de la quebrada La Liboriana afectó al municipio de Salgar, ubicado en el departamento de Antioquia (Colombia). El evento dejó un total de, al menos, 93 muertos y 11 desaparecidas, centenares de familias afectadas y, al menos, 1.518 personas damnificadas. Salgar es un municipio del Suroeste Antioqueño, una zona caracterizada por su vocación agrícola y cuya población está distribuida homogéneamente entre la zona urbana y las rurales. La avenida torrencial de la quebrada La Liboriana golpeó principalmente a la población asentada en el corregimiento La Margarita, ubicado en el perímetro urbano (El Colombiano, 15 de mayo, 2018; Ministerio del Interior, 2015). Como resultado, varias viviendas construidas en zonas de alto riesgo fueron arrastradas.

El evento fue ampliamente cubierto por los medios y desencadenó una serie de discusiones en las redes sociales; Twitter tuvo un papel importante que incluyó la participación de las “cuentas” de diversos actores incluidos los “medios tradicionales”. Estos medios subieron a sus sitios web muchos de sus productos y compartieron dichos contenidos a través de sus redes sociales.

El acontecimiento desató una polémica posterior -que incluso aún no se ha zanjado del todo-, por la gestión del riesgo de desastres (GRD, en adelante), en especial el manejo de amenazas y vulnerabilidades ligadas al evento, y por la reconstrucción de los hechos.

El volumen de información registrado por este evento merece ser abordado con detenimiento, en la medida en que en los contextos de desastre, los medios son órganos propicios para canalizar estrategias de GRD (Miralles, 2009), en ellos se configuran las nociones de riesgo de desastre como construcción social (García Acosta, 2008), y constituyen parte

esencial del espacio público que sirve como contacto para la ciudadanía, donde se libra la lucha por las significaciones del mundo (Lins Ribeiro, 2003).

En Colombia y en la región andina se han realizado algunos trabajos en este sentido; una literatura que se consolida y que puede ser de utilidad como herramienta de consulta para las instituciones encargadas de la GRD. Sin embargo, aún quedan muchas vetas por explorar. Una de ellas está en los objetos de estudio ligados al papel de los espacios generados a partir de tecnologías de la información y la comunicación, en particular de redes sociales como Twitter, que dan lugar a ecosistemas comunicativos emergentes con sus propias dinámicas de uso.

Dada la importancia de Twitter como red social de un uso preponderante por parte de autoridades, medios, líderes de opinión y personas del común, en especial para ocuparse de acontecimientos graves como los desastres (Valenzuela et al 2013), se hizo un análisis de su papel en el espacio público expandido (Demers y Lavigne, 2007) frente a una catástrofe de grandes proporciones como la de Salgar. Así, este trabajo indagó por la construcción colectiva del desastre con base en el discernimiento de la participación de los diferentes actores en dicha red; se preguntó por la forma como sus distintos usuarios se relacionaron con la GRD; y ahondó en la posición que tomaron estos ante las víctimas y el desastre en general, sus acciones y posiciones predominantes respecto al sufrimiento ajeno. Con este fin se hizo un análisis de contenido con herramientas propias de la mediatización de los desastres, con elementos de la GRD, de la circulación de saberes y de especificidades de la dinámica de los usuarios en esta red social.

Los resultados mostraron una relativa horizontalidad entre la participación de los usuarios particulares y las organizaciones; importantes debilidades en los aportes a la GRD como ha sucedido con los medios tradicionales en el contexto colombiano frente a este tipo de acontecimientos; y tendencias hacia diversas actitudes cercanas a la empatía y la solidaridad frente al dolor de unos “otros relativamente distantes”.

1. Desastres, riesgos, medios, redes sociales y espacio público: un objeto de estudio

Colombia es especialmente vulnerable a los desastres. Según el Banco Mundial (2012), entre el año 1970 y el 2011 se registraron más de 28.000 eventos de este tipo en el territorio nacional, el 60% ocurridos a partir de 1990. Además, esta cifra puede ser mayor si se considera lo planteado por autores como García Acosta (2008) sobre la exclusión de los pequeños desastres de los datos contabilizados, cuya sumatoria genera graves pérdidas humanas y económicas. Por otra parte, el 86% de la población colombiana está expuesta a amenaza sísmica alta y media, el 31% a amenaza alta y media de movimiento de masa y el 28% a un alto potencial de inundación (Unidad Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres de Colombia, UNGRD, 2014).

Es importante señalar que el enfoque adoptado por la UNGRD es el de la gestión del riesgo de desastres, abordaje institucional y académico que se ha impuesto en buena parte de América Latina para estudiar, prevenir y hacer frente a los desastres. La GRD se concentra en “la prevención de los desastres y la respuesta a sus efectos” como una “manera de entender, de ejecutar y de evaluar el desarrollo” (Miralles, 2009: 11), sin que ello implique dejar de lado la rehabilitación posterior al suceso. En este sentido se asume el riesgo de desastre como algo inherente al desarrollo de la relación de las comunidades con su entorno (Lavell, et al, 2003).

De esta manera, son tenidas en cuenta las condiciones que predisponen al desastre; el riesgo de desastre se concibe pues como construcción social (Gellert de Pinto, 2012; García Acosta, 2005), con las particularidades culturales de cada contexto, como se desprende de Beck (2006). Bajo esta perspectiva, “no hay desastres naturales” (Hilgartner, 2007, p. 152) y más bien “necesitan una consideración social” (p. 153). Es notoria la necesidad de abordar los desastres no solo desde una perspectiva técnica que resuelva la urgencia física (Gellert de Pinto, 2012): la dimensión simbólica y social de los desastres es un problema central.

A tono con lo anterior, Hilgartner (2007) asegura que uno de los ámbitos que más se debe cuidar en la comprensión de un desastre es el discursivo, lo que necesariamente nos lleva a pensar en los actores y espacios en los que tiene lugar su construcción, como los medios de comunicación. En este caso particular es de interés la llamada esfera pública abstracta de Habermas, y que autores como Lins Ribeiro (2003) han retomado para problemas como los espacios públicos virtuales.

La esfera pública abstracta está relacionada con el espacio donde los medios de comunicación (televisión, periódicos, radio, internet, entre otros) son del dominio público y propicios para la discusión; pero lo público existe como una

combinación de racionalidades más allá de una única racionalidad “hegemónica ilustrada”, con las complejidades que en esto encarnan los espacios públicos virtuales (Lins Ribeiro, 2003) de los ecosistemas comunicativos emergentes (Castrelo, 2018) y que hacen parte de esferas públicas expandidas (Demers y Lavigne, 2007). Hay que agregar que los medios son relevantes socialmente en contextos de desastre; estos son del resorte de los medios y de la agenda informativa, y hacen parte recurrente de tales esferas públicas expandidas.

Los desastres despiertan, pues, para los medios de comunicación un interés que se traduce en los amplios cubrimientos que realizan sobre estos eventos -algo que ocurrió claramente en el caso de Salgar-. Esto dado que involucran elementos que son atractivos para los medios, como las tragedias humanas y el rol que allí tienen los poderes dominantes (Obregón et al, 2009), y los criterios de noticiabilidad como la “inmediatez, dramatización, novedad, acceso institucionalizado y simplificación” pueden aplicarse en su cubrimiento (p. 21). Suele haber una correlación entre criterios de selección periodística generales como el impacto y la trascendencia social, el conflicto, el interés humano, la notoriedad y la proximidad o dimensión del hecho (Ortells, 2014) y este tipo de eventos.

Como se discute en Barrios et al (2017) hay tareas pendientes en cuanto a que los medios latinoamericanos – en especial los portales de noticias- incluyan los nuevos paradigmas de la comunicación de la GRD, que vayan más allá del cubrimiento del desastre y la atención de la emergencia. Siguiendo a Miralles (2009) y Obregón et al (2010), con base en análisis de países de la Comunidad Andina de Naciones -incluida Colombia- es preciso demandar nuevos patrones de tratamiento por parte de los medios que den cuenta de las tensiones con el desarrollo y la concepción del riesgo de desastre como construcción social.

Lo anterior sin perder de vista que, para entender la lógica de la producción de noticias durante un desastre, hay desafíos y constreñimientos particulares como los obstáculos y premuras a los que se ven sometidos las instituciones mediáticas, en general, y los periodistas, en particular, en situaciones de emergencia en las que ellos mismos se pueden ver implicados, como lo muestran Puente et al (2013).

Ahora bien, ha habido estudios sobre el contexto colombiano que han mostrado que la relación entre los medios, los desastres y el sub-campo de la comunicación pública de la ciencia y la tecnología (CPCyT en adelante) a menudo parece subrepticia pero es bastante común, como se deriva de Lema et al (2017), Falla et al (2016), Hermelin (2017; 2013; 2007), Arboleda et al (2011).

En Massarani y Ramalho (2012) se expone un protocolo de análisis de contenido para noticias relacionadas con ciencia y tecnología en el ámbito iberoamericano, apuntalado en Ramalho et al (2017). En dicho trabajo se invita a que tal protocolo sea adecuado y adoptado para otros estudios, por ejemplo para temas sobre desastres en los medios en los que se da una intrincada circulación de saberes. Por lo demás, es menester avanzar en análisis de contenido en combinación con análisis semiodiscursivos (Verón, 2002), con sociología de las condiciones de producción y con estudios de recepción (Joye, 2014; Hermelin, 2013), desde ópticas que se crucen con las de la CPCyT (Massarani y Ramalho, 2012; Hermelin, 2017), y que dialoguen con las propias del sub-campo de la comunicación del riesgo (Lundgren y Mac Makin, 2009); esto es necesario específicamente en el contexto colombiano (Ibarra, 2011).

En el ámbito internacional se han Unidos, entre 2000 y 2010. Se observa que los cubrimientos de este tipo de noticias la relación entre medios de comunicación y desastres. Por ejemplo: Houston et al

(2012) analizan el *framing* en una muestra del cubrimiento de diversos desastres en cinco medios de Estados Unidos tienden a centrarse en las consecuencias humanas, ambientales y económicas, como también en las implicaciones regionales y en el corto plazo.

Littlefield et al (2007) estudian el papel de los medios en las crisis que afrontaron las autoridades norteamericanas tras el huracán Katrina por ciudades como Nueva Orleans; los medios cumplieron, en este contexto, un rol de evaluadores del desempeño institucional. Gavin et al (2011) sientan una postura crítica frente a la forma como en el contexto mediático británico se relaciona el cambio climático con desastres de carácter meteorológico, en especial las inundaciones causadas por un exceso en la pluviosidad.

Escobar y Demeritt (2014) con base en una muestra de periódicos británicos observan que el tema de las inundaciones y su riesgo se ha vuelto más prominente a partir de rupturas de acuerdos entre el gobierno y las aseguradoras privadas, lo que ha llevado a una transformación del manejo de los medios y su percepción. Kyriakidou (2008) se ocupa de la forma en medios exponen los casos de las víctimas y afectados en Grecia, lo que invita a la solidaridad de los usuarios de los medios, sobre todo en periodos de rehabilitación; algo que se da a escala global.

Estas tensiones propias del compromiso moral de los medios se tratan en Joye (2009); con elementos de análisis crítico del discurso y de los estudios culturales se detecta un sesgo eurocéntrico por parte de telediaristas belgas en relación con desastres de diversos países. Bohensky y Leitch (2014), a partir del *framing*, analizan cómo el tratamiento de la prensa escrita de inundaciones en Brisbane (Australia), en 2011, favoreció pero también obstaculizó la resiliencia por parte del público.

Los trabajos anteriores fueron realizados a partir de la relación entre “medios

tradicionales” y desastres. No obstante, se ha abierto una nueva veta de investigación sobre otros medios que penetran la cotidianidad de los individuos: las redes sociales (1). Hay que anotar que una de sus características más significativas, y que las diferencia al mismo tiempo de los medios hasta ahora abordados, es la dinámica de participación y la horizontalidad que propician (Castells, 2009; Winocur, 2009).

Esto hace posible nuevas lógicas en los contextos de desastre como la inclusión de más voces en el debate del espacio público virtual; este último entendido como un lugar tecnológicamente mediatizado que se caracteriza por la co-presencia digital, cuyo intercambio de información se produce de forma fragmentada alrededor del mundo, entre un número indeterminado de actores (Lins Ribeiro, 2003).

Las redes sociales son uno de los espacios en que se estructuran las representaciones que nos hacemos del mundo frente a un desastre. Además constituyen un lugar importante para que surja una comunidad imaginada frente al desastre, y facilitan las condiciones para que aspectos de los medios tradicionales como los tonos en la discusión, aquí bastante cercanos a la emotividad y la empatía (Bonilla, 2016; Boltansky, 1993), tengan especial cabida. Las dinámicas de consumo y producción de los usuarios de las redes tienden a integrar las plataformas sobre las cuales se construyen los relatos -en este caso de desastre- en una suerte de convergencia (Jenkins, 2008); cuya dimensión simbólica es esencial en interacción con la tecnológica, y que puede implicar la expansión de universos narrativos (Montoya et al, 2013) en el ámbito de lo factual y no sólo en lo ficcional.

Varios estudios sobre el papel de las redes sociales en contextos de desastre son coherentes con estas particularidades. En relación con América Latina y el Caribe se han adelantado trabajos que exploran la relación de los desastres y los medios en la

esfera pública virtual, con particular énfasis en las redes sociales (Sáez y Peña, 2012; Gurman y Ellenberger, 2015), especialmente en relación con los terremotos de Chile (febrero de 2010) y de Haití (enero de 2010).

Algunos muestran la participación de los usuarios y su influencia en las relaciones públicas de diferentes organizaciones (Smith, 2010: 329); la forma como diferentes instituciones y gobiernos utilizaron la información recopilada en las redes sociales para enterarse sobre lo que ocurría en el territorio (Yates y Paquette, 2011); o los lazos entre las agendas de los medios tradicionales y las redes sociales que, como lo exponen Valenzuela et al (2017), en el caso del desastre de Chile (2010), llevó a que la agenda de Twitter interactuara con la de las noticias de tv (2), algo que se ha detectado en otros contextos de estudio.

Por otro lado, ha habido aportes significativos en diversos contextos sobre la relación entre redes sociales y desastres. Por ejemplo, en Houston et al (2005) se dan pautas para el estudio de dicha relación, en especial para entender el rol de diferentes actores frente a situaciones de emergencia. En otros trabajos se ha analizado el papel de los medios y redes sociales en los desastres como medios de información y como espacios de participación de los usuarios, de formas de reconocimiento y de manejo de emociones (Hjorth y Kim, 2011; Cho y Park 2013; Heverin y Zach, 2010); o después del desastre como apoyo al proceso de recuperación del tejido social (Cheng et al, 2015) -en especial tras el sismo de Japón de marzo de 2011-; o como herramienta política para el manejo de crisis, la atención emergencias y para la solidaridad ciudadana, estimulando a la población a buscar datos relacionados con el suceso como lo muestran Liu et al (2015).

Cabe agregar que Cho y Park (2013) identifican que entre más reciente sea el hecho, más emocional tiende a ser la participación de los usuarios; y se detectan relaciones significativas que se establecen en estos contextos con comunidades virtuales. Cho y Park (2013), Heverin y Zach (2010) y Bruns et al (2012) entregan claves metodológicas para el análisis de contenido en redes sociales frente a desastres, con protocolos de codificación de información de datos, especialmente para Twitter, una red social que, como se afirmó antes, es de gran relevancia para autoridades, medios, líderes de opinión y sus seguidores en los ecosistemas comunicativos emergentes.

En definitiva, son múltiples los esfuerzos para entender el papel que juegan las redes sociales en los contextos de desastre, pero los retos siguen siendo altos en el contexto latinoamericano y, más específicamente, en el colombiano, para comprender asuntos de gran importancia como su potencial para mejorar la GRD y el rol que pueden tener sus usuarios en la esfera pública virtual. Un interés que lleva a preguntarse en el presente trabajo por la forma como los diferentes actores que componen dicha esfera virtual abordaron la GRD en el caso de Salgar, específicamente en la red social Twitter.

Adicionalmente, se busca esbozar un perfil de la construcción colectiva del desastre, la manera en la que fue presentado, leído, comentado y asumido por parte de los distintos actores estudiados, a partir de su actividad en Twitter. Finalmente, se desea rastrear qué posición tomaron los usuarios de Twitter ante las víctimas y al desastre en general, identificando las acciones performativas privilegiadas y las posiciones preponderantes ante la desgracia del prójimo a través de la mediación en dicha red social.

2. Metodología

Este trabajo propone una estrategia de análisis de contenido para estudiar la actividad presentada en Twitter los días 18 y el 21 de mayo de 2015 en el contexto del desastre de Salgar. Dicho tipo de análisis ha sido de uso corriente en medios tradicionales y ha dado elementos para el estudio de las relaciones entre redes sociales y desastres, como se desprende del acápite anterior. Este medio se selecciona porque es de amplio uso en el ámbito colombiano e internacional, y tiene un papel crucial en la esfera pública virtual, en especial frente a este tipo de acontecimientos, como se vio en el punto 1.

Por lo demás, su propuesta de participación facilita que los usuarios clasifiquen por medio de *hashtags* o etiquetas los contenidos que comparten, y esto favorece su análisis. El *hashtag* #Salgar fue claramente la etiqueta que más tuits reunió sobre el desastre en esa localidad el día que ocurrió y durante los días siguientes, y sirvió como base para este estudio.

Las fechas fueron escogidas porque el 18 de mayo fue el día del desastre y también la jornada en la que más *tuits* se publicaron; mientras que el 21 de mayo se realizó el sepelio colectivo de la mayoría de las víctimas, que contó con un amplio cubrimiento periodístico, una decisión que sigue la propuesta de Cho y Park (2013) de tener en cuenta diferentes momentos del desarrollo del desastre.

Para reunir la muestra de estudio, se realizó una pesquisa de tuits que incluyeron la etiqueta #Salgar (3), utilizando el motor de búsqueda de la red social Twitter. Esto permitió ubicar los contenidos compartidos que tuvieron estrecha relación con el evento de forma sistemática, algo similar a lo que se usa en estudios como el de Heverin y Zach (2010).

El 18 de mayo se publicaron 1624 tuits (4) bajo los criterios de selección señalados, mientras que el 21 de mayo la cifra llegó a 389. De cada día se tomó el 70% del total de los *tuits*, estableciendo proporciones altas, siguiendo a Cho y Park (2013), lo que constituye una parte representativa de la totalidad de *tuits* publicados, esto es, $n_1=1137$ *tuits* del 18 de mayo y $n_2=272$ *tuits* del 21 de mayo (5). La unidad de análisis es entonces el tuit.

Del protocolo mencionado de Massarani y Ramalho (2012) se retoman estas dimensiones de análisis: encuadres narrativos (*frames*) y actores; a estas se agregan las de acción, contenido e interacción, como parte de las necesidades propias de las redes sociales.

La primera dimensión (1), **encuadres narrativos** (*frames*), busca determinar a qué aspecto del desastre se hacía referencia con cada *tuit*, qué se resaltaba, tomando como categorías los distintos momentos o componentes que hacen parte de un desastre -desde una perspectiva de GRD, con base en Obregón et al (2009; 2010)-: "prevención", "desastre" -que es la descripción del desarrollo de la emergencia-, y "rehabilitación" -o reconstrucción-, y se agrega "otro desastre" -para tener en cuenta las situaciones en las que las publicaciones se refieren a otros desastres pero los vinculan con lo ocurrido en Salgar- y la categoría "otro", para los casos en los que no sirvan las categorías mencionadas.

Lo anterior permite discernir algunos aspectos sobre las consecuencias del desastre, como se propone en Houston et al (2012). (En las anteriores y en las siguientes se deja entre comillas el nombre de las variables que aparecen en las tablas del próximo apartado).

Esto permite determinar, por ejemplo, en qué medida ciertos actores buscaron enfocarse más en la atención del desastre y la reconstrucción en detrimento de un tema como la prevención que, de entrada, podía resultar controversial por las características del desastre. Por lo demás, así sea un análisis de la situación de emergencia, la variable prevención da elementos para acercarse a qué tanto permean los nuevos paradigmas de GRD (Gellert de Pinto, 2012) los tratamientos mediáticos, algo que escasea en los medios latinoamericanos siguiendo a Barrios et al (2017).

Los actores constituyen la segunda dimensión de análisis (2). En este caso, más que de un asunto de cubrimiento periodístico propiamente dicho, y de sus fuentes (Massarani y Ramalho, 2012), se trata de la participación en redes sociales de diferentes cuentas de *Twitter*, y a través de ellas en la esfera pública virtual (Lins Ribeiro, 2013). Para su observación se decidió establecer la diferencia entre actores como organizaciones y actores como individuos.

Se eligieron siete tipos de organizaciones: "gobierno" (y en general las dependencias del poder ejecutivo que tienen cuentas en redes sociales, como la Presidencia de la República, gobernaciones, alcaldías, entre otros); la "Fuerza Pública" (policía y fuerzas militares, dado el papel preponderante que tienen durante las emergencias); las "organizaciones para la GRD y para su atención" (UNGRD, DAGRED, Bomberos, Defensa Civil, entre otros) -aunque buena parte de estas últimas dependen del gobierno nacional y de los gobiernos regionales o locales, es preciso resaltar su rol en este medio sobre el desastre, y detectar si tienen un abordaje diferente a las comunicaciones manejadas en este medio por las diversas entidades gubernamentales-; "ONG" y fundaciones; "medios" de comunicación; "empresas" y sector privado; "poderes del Estado" (instituciones del poder legislativo, el

poder judicial y las entidades de control, fuera del ejecutivo -gobierno-) y "colectividades" -organizaciones físicas o virtuales que persiguen fines comunes y que no son clasificables en las otras categorías-.

Esta separación de actores se precisa según el contexto como se hace con las fuentes más comunes entre los medios tradicionales, siguiendo a Ramalho et al (2017).

En cuanto a los **individuos**, se especificaron cuatro tipos: "usuarios"; actores del escenario "político" (6); "académicos" y "periodistas". La diferenciación de estos individuos se realizó con base en los datos arrojados por sus perfiles individuales y su actividad en redes sociales (al menos las 10 últimas publicaciones de su perfil). Por ejemplo, en el caso de los periodistas suelen especificar para qué medio trabajan en la descripción de sus perfiles, al tiempo que en sus publicaciones usualmente se hace referencia al medio o a los contenidos en los que han participado.

Cabe aclarar que la relación entre la organización "medios" y los usuarios en general es de particular importancia, dado que en las emergencias propias de los desastres hay relaciones dialécticas entre los medios más institucionalizados y una red social como *Twitter*, como se muestra en Valenzuela et al (2017).

En la tercera dimensión (3) se emplean elementos de análisis de Heverin y Zach (2010) y de Cho y Park (2013) para establecer el **tipo de acciones** que realizaron los usuarios dentro de la muestra seleccionada. En este caso, para la dimensión acciones, se establecieron las siguientes categorías: "ofrecer información"; "suscitar el debate"; "proponer la acción"; "generar emoción"; "opinar"; y "otro".

Es necesario aclarar que un usuario puede, al mismo tiempo, buscar generar una emoción y opinar en el proceso, o

informar y suscitar con ello el debate. Por ello, primero hay que tener en cuenta que el punto de partida fue la diferenciación del acto ilocutivo del autor del tuit -en términos de la pragmática del lenguaje, siguiendo a Escandell (1996)-, es decir, lo que el texto y el contexto permiten establecer para determinar cuál es la acción que el autor busca realizar de forma primaria.

En términos generales, los *tuits* que se hicieron para brindar datos, describir situaciones o exponer alguna variable del contexto se clasificaron como ofrecer información; los que plantearon cuestionamientos, reclamos o la confrontación se incluyeron en la categoría suscitar el debate; los que realizaron un llamado para tomar parte activa durante y después del desastre (cualquier llamado a la acción que fuera más allá de la redacción de un tuit) se designaron como proponer la acción; los que estuvieron relacionados con la expresión de sentimientos y sensaciones (alejándose de los hechos, las opiniones y la controversia) se clasificaron como generar emoción; como opinar aquellos que pretendieron describir una situación desde una perspectiva individual (sin que con ello se hable de forma crítica de ningún otro actor); y finalmente otro para aquellos que no se pudieron relacionar con alguna de las anteriores opciones.

Se trata de variables que permiten un acercamiento a la esfera pública virtual, con sus lógicas particulares como se desprende de Lins Ribeiro (2003), con las dinámicas insertas en los ecosistemas comunicativos emergentes (Castrelo, 2018).

Esto contribuye a detectar elementos de las esferas públicas expandidas (Demers y Lavigne, 2009) que van más allá de unas "racionalidades ilustradas únicas". Si bien las múltiples racionalidades son transversales a todas las variables de este ítem, en esto tienen un papel central variables específicas como generar emoción y opinión. Estas dos variables -aunque también algunos rasgos de las

demás en esta categoría-, permiten escudriñar en dimensiones performativas como la empatía y las expresiones de solidaridad, siguiendo a Boltansky (1993) y Bonilla (2016); algo significativo en las redes sociales cuando se ocupan de los desastres como se desprende de Cheng et al (2015).

La cuarta dimensión (4) fue nombrada **contenido** y para su estructuración se partió del reporte realizado por Bruns et al (2012), quienes diferencian un *tuit* sencillo a un *tuit* con multimedia (foto, foto galería o video) y un *tuit* con contenido mediático (reportes, noticias o conferencias vía enlaces y titulares). En este caso, se separaron de la siguiente manera las categorías para identificar de forma más precisa el tipo de contenido empleado por cada actor: "texto"; "texto e imagen"; "texto y video"; "texto y enlace"; y "texto y otro".

Por último, la quinta dimensión (5), partió de lo que la clasificación que Bruns y Moe (2014) realizan de los posibles tipos de **interacción** que se dan en la red social Twitter, en especial aquellos capaces de conectar las diferentes capas de la red (las más masivas con las más privadas); esto es, el etiquetado y los *retuits*; a lo que se agregó el "me gusta" como unidad mínima de interacción.

Estas variables dan pistas de elementos propios de la convergencia mediática que está inmersa en una red como Twitter; algo que va más allá de las plataformas e implica el universo simbólico, siguiendo a Jenkins (2008). E incluso pueden arrojar pautas para detectar derivas hacia la expansión de universos narrativos en el ámbito de lo factual (Montoya et al, 2013).

En suma, las cinco dimensiones constituyen, pues, una estrategia de análisis de contenido para redes sociales -en particular *Twitter* - que permite un abordaje a la esfera pública virtual en situaciones de desastre, algo muy poco explorado en el ámbito colombiano.

3. Resultados y análisis

Luego de procesar los *tuits* de los días 18 y 21 de mayo de 2015, etiquetados con el *hashtag* #Salgar, se consolidó un corpus con un total de 1409 unidades de análisis, correspondiente a los dos días de estudio, esto es, 1137 del 18 de mayo y 272 del 21 de mayo -como ya se había señalado, equivalentes al 70% del total de los *tuits* publicados en estas dos jornadas-. A los datos arrojados se les aplicaron las dimensiones de análisis que, en el caso de los actores, arrojan resultados variables para los dos días de estudio. El actor de mayor participación el primer día fueron los usuarios y la acción que más desarrollaron fue suscitar el debate (16,3% del total de los *tuits*, como se observa en la tabla 1, esto es, 34,0% del total de *tuits* del primer día del actor usuarios - ver tabla 1 -). En esta fecha, se encontraron *tuits* como:

“Señor presidente más ayuda menos política #Salgar”, realizado a través de la cuenta @andreabuitragov.

La segunda acción más realizada por los usuarios fue generar emoción (16,3% del total, 33,0% del total de *tuits* de usuarios) con *tuits* como:

“Dios Bendiga a los niños q quedaron huerfanitos en #Salgar :(” de la cuenta @Paulasebotero).

Mientras que el 21 de mayo la acción más realizada por este actor fue generar emoción (14,0% del total de *tuits* de ese día, como se observa en la tabla 3; es decir el 46,2% del total de *tuits* de usuarios) seguida por suscitar el debate (7,4% del día, 24,4% del total de *tuits* de usuarios - ver tabla 3 -).

Este fenómeno en principio obedece a la dinámica temática de la red, el 18 de mayo más centrada en el clima político del país y el 21 concentrada en los

entierros masivos de las víctimas encontradas. Esto difiere de los hallazgos de Cho y Park (2013), quienes encontraron en su estudio que la **emocionalidad** caracterizó la participación en redes en los primeros momentos luego del desastre, un fenómeno que se puede explicar por la cercanía de los usuarios con el desastre y su alcance; en el caso de Salgar, se trataba de una mayoría de usuarios distantes, mientras que el estudio de Cho y Park (2013) abordó un evento de alcance nacional que afectó directamente a muchos de los usuarios de la red.

Esta tendencia se mantuvo, y de hecho se acentuó proporcionalmente con el tiempo. La participación de la acción generar emoción en el actor medios subió de 2,9% sobre el total de *tuits* publicados el 18 de mayo (ver tabla 1), hasta 13,2% el 21 de mayo (ver tabla 3), día en el que se realizaron los mayores sepelios colectivos, con *tuits* como:

“Así fue el dramático rescate de un perro en #Salgar, Colombia” de la cuenta de CNN en Español @CNNEE

“(Al aire)) Mañana más información sobre los rostros de la tragedia en #Salgar #NoticiasTM
<http://telemedellin.tv/senal-en-vivo>” de @Telemedellin.

Este dato puede analizarse a la luz de lo identificado por Obregón et al (2009), Miralles (2009) y Arboleda et al (2011) frente a la dramatización de los hechos y el atractivo que revisten los desastres para los medios, incluso la victimización exacerbada de los afectados. Así lo muestran los resultados del actor medios, con un anclaje del encuadre narrativo en la descripción del desastre -16,5% (18 de

mayo) como se observa en la tabla 2, y 36,4 % (21 de mayo) ver tabla 4, sobre el total de *tuits* publicados por todos los públicos cada día-, mucho mayor que otros encuadres narrativos como el de prevención.

De hecho, proporcionalmente, los medios dedicaron menos *tuits* al encuadre desastre el segundo día (91,3% de todas sus publicaciones) que el primero (96,5%) -como se observa en la tabla 2 y 4-, aunque en ambos casos son altas las cifras.

Esto puede ser una evidencia de la dificultad de los medios para concentrarse en la búsqueda de las causas del desastre y en realizar un rol de escrutinio público, algo que también sucede con otros actores así no pueda demandárseles dicho rol en la misma medida que a los medios. Ahora bien, esta tendencia a concentrarse en el evento también podría enmarcarse bajo la perspectiva de un despertar sensible en redes que sirve como vehículo para desatar el interés público por las víctimas y los afectados, esto es, siguiendo a Cheng et al (2015), una resonancia del dolor ajeno.

Tabla 1. Porcentajes (%) totales de participación por actor (individuos y organizaciones) frente a la dimensión acción - 18 de mayo de 2015.

Actores	Acción						Totales por actor
	Generar emoción	Ofrecer info.	Opinar	Suscitar el debate	Proponer la acción	Otro	
Usuario	16,3	4,3	5,9	16,9	6,2	0,7	50,0
Periodista	3,1	7,0	1,1	3,3	1,3	0,0	15,9
Político	2,1	0,5	0,5	0,8	1,1	0,0	5,1
Académico	0,6	0,0	0,3	0,8	0,2	0,0	1,9
Empresas	0,5	0,3	0,0	0,0	0,2	0,0	1,0
Medios	2,9	13,7	0,0	0,0	0,4	0,0	17,1
Fuerza Pública	0,1	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0
ONG	0,4	0,8	0,4	0,4	0,4	0,0	2,4
Gobierno	0,9	1,5	0,0	0,0	0,2	0,0	2,6
Org. GRD y atención	0,0	1,0	0,0	0,0	0,1	0,0	1,1
Poderes Estado	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1
Colectividades	0,4	0,2	0,0	0,0	0,4	0,0	1,0
Porcentajes totales por categoría	27,3	31,3	8,9	22,1	10,5	0,7	100

Elaboración Propia

Vale la pena aclarar en este punto dos aspectos que influyeron directamente en la participación de los usuarios, en la acción que realizaron y en el contenido de sus *tuits*. Al contrario de los estudios de Hjorth y Kim (2011), Cho y Park (2013), o Cheng et al (2015) -que escriben sobre lo ocurrido con un sismo y un tsunami que afectaron una parte importante de un país como Japón-, los usuarios del estudio sobre la catástrofe de Salgar son casi en su totalidad personas que no se vieron directamente afectadas por el desastre. Esto se pudo determinar a partir del análisis de contenido realizado a cada

uno de los *tuits* estudiados, en los que la posición que toman quienes escriben no es la de aquel que cuenta su experiencia -primera persona- sino de quien comenta el desastre -desde la distancia-, por ejemplo:

“Me informan que Hospital #Salgar requiere ayuda Urgente. Ya Cohan se vinculó con medicamentos y material médico quirúrgico” de @juancarlosy.

Segundo, el momento político del país influyó en la discusión: una buena parte de los llamados al debate estuvieron

relacionados con la participación de políticos en el desastre, un hecho por un lado catalogado como oportunismo, y por el otro apoyado y defendido. Por ejemplo:

“Aparte de tomarse fotos ...que fue hacer @AlvaroUribeVel a #salgar ? Dono dinero? Llevo alimentos? Llevo médicos? @NoticiasRCN” de @cesarfloreza.

“¡Increíble!... Primero aparece el senador @AlvaroUribeVel en #Salgar, que ese presidentico @JuanManSantos... ¡Increíble... @NoticiasRCN” de @lucamese.

Este tipo de publicaciones expresa “en clave de desastre” una polarización política y social que se desarrolló durante la presidencia de Juan Manuel Santos, y que fue protagonizada por él y su antecesor, el ex presidente Álvaro Uribe y hoy senador y líder del partido Centro Democrático.

Lo llamativo de este hecho es la manera en la que, en estos medios digitales, el relato de un evento catastrófico puede estar vinculado al evento, a sus protagonistas y sus hechos, o a cualquier otra historia entrecruzada narrativamente y, aun así, seguirá teniendo sentido para quienes participan en ellos.

Continuando con la dimensión **encuadre** narrativo, cabe resaltar que en el primer día de estudio, el encuadre más empleado por todos los públicos fue **desastre** (93,0% para todos los públicos y 46,2% para los usuarios, ver tabla 2), y el 21 de mayo se mantuvo esta tendencia (91,2% para todos los públicos y 26,5% para usuarios, ver tabla 4), mientras que otros encuadres narrativos como **prevención** aparecieron de forma incipiente (el 18 de mayo fue de 4,3% para todos los públicos y 3,1% para los usuarios, quienes fueron los que más la abordaron; el 21 de mayo se mantuvo la tendencia, ver tabla 2 y 4 respectivamente).

De este último dato resulta muy llamativo que no se abordó este encuadre narrativo por parte de cuentas del gobierno u otros poderes del Estado, Fuerza Pública, ni dependencias de gestión del riesgo o de atención de emergencias, lo que podría indicar su baja participación o la omisión de uno de los *hashtags* de mayor impacto en el marco del desastre, con altas posibilidades para seguirlo.

Este es un aspecto para ser atendido por las instituciones encargadas de la GRD del país, más aún si se considera la alta propensión de Colombia a sufrir el impacto de desastres (UNGRD, 2014). En ambos días, la participación total del actor gobierno fue poca al no superar el 3% en ambos casos, y su énfasis estuvo en el encuadre narrativo de desastre (ver tabla 2 y 4) y en el desempeño de las instituciones en las labores de atención, por ejemplo:

“Tenemos unas @FuerzasMilCol que están con el pueblo, todo el sistema nacional de atención de desastres trabajando por #Salgar: @mindefensa”, publicado por la cuenta oficial del Ministerio de Defensa Nacional.

Si bien este resultado podría explicarse por variables externas como que las cuentas oficiales no emplearon uno de los *hashtags* de mayor visibilidad utilizados en el desastre, también es válido plantear una reflexión alrededor de la necesidad de utilizar todos los recursos divulgativos posibles para poner en marcha una perspectiva integral de la GRD como se sugiere en Lavell et al, (2003); algo que contribuya al cambio de paradigma en la GRD en las relaciones entre medios, instituciones y públicos (Barrios et al, 2017); los elementos de concepción integral del riesgo de desastre, incluida la prevención de corto, mediano y largo plazo, deben estar acompañados de estrategias eficaces para el manejo de emergencias una vez estas se presentan.

Tabla 2. Porcentajes aproximados totales de participación por actor sobre el total de la muestra (individuos y organizaciones) frente a la dimensión narrativa - 18 de mayo de 2015

Actores	Encadres narrativos (frames)					Totales por actor
	Desastre	Prevención	Rehabilitación	Otro desastre	Otro	
Usuario	46,2	3,1	0,3	0,4	0,2	50,0
Periodista	14,8	0,4	0,4	0,2	0,1	15,9
Político	4,8	0,2	0,1	0,1	0,0	5,1
Académico	1,6	0,3	0,0	0,2	0,0	1,9
Empresas	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0
Medios	16,5	0,1	0,4	0,0	0,0	17,1
Fuerza Pública	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0
ONG	2,0	0,3	0,1	0,0	0,0	2,4
Gobierno	2,5	0,0	0,0	0,1	0,0	2,6
Org. GRD y atención	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1
Poderes Estado	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1
Colectividades	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0	1,0
Porcentajes totales por categoría	93,0	4,3	1,3	0,1	0,3	100

Elaboración Propia

Por otra parte, la participación descendió significativamente el 21 de mayo. En términos generales, el interés de los usuarios por el evento decreció junto con el cubrimiento de los medios y la cantidad de *tuits* publicados, aunque la participación de estos últimos sobre el total de las acciones aumentó proporcionalmente, pasando de 194 publicaciones el 18 de mayo -17,1% sobre el total de *tuits* publicados para ese día, ver tabla 1 y 2- a 108 el 21 de mayo -39,7%, ver tabla 3 y 4-

Esto muestra una mayor implicación, en términos proporcionales, de los medios con el paso de los días, en comparación con los demás actores, lo que no es extraño: al fin y al cabo, al decir de Verón (2002), además de construir acontecimientos de esta índole, los medios intentan controlar su presencia en la opinión pública.

Es importante retomar la **dimensión acciones**: allí, en la categoría proponer la acción -que como se recuerda es un llamado de los actores a tomar parte activa durante y después del desastre, más allá de poner un *tuit*-, hubo una baja participación y una disminución en general por parte de todos los actores: se pasó del 10,5% el 18 de mayo (tabla 1), al 3,3% el 21 de mayo (tabla 3).

Se trata de un hecho que sería interesante de cotejar para determinar en qué medida el activismo digital que se da en el espacio público virtual se traduce en acciones reflejadas en el espacio público "real", bajo la propuesta conceptual de Lins Ribeiro (2003): más que una relación causa efecto, el mundo virtual refleja el mundo "real" e interactúa con él. (Real entre comillas, pues asumimos la realidad en términos de representaciones, una construcción en la que los medios pueden participar o no).

Las **acciones generar emoción y ofrecer información** son las predominantes del total de los actores (ver tablas 1 y 3). Si a esto se suma que el encuadre narrativo está arraigado en desastre y no en prevención -ni siquiera en la rehabilitación-, siguiendo Hermelin (2013) y a Obregón et al (2010), sería posible extrapolar que la participación en esta red social no contribuye a formas de reconocimiento propias de una cohesión social, lo que, de nuevo, va en detrimento de una GRD integral.

Ahora bien, es necesario en este aspecto también tener en cuenta otras perspectivas, como la que propone Boltanski (1993) sobre la empatía, la solidaridad y el sufrimiento a distancia.

Esto implica poner en duda que la única forma de mostrar la solidaridad es por medio de la presencia física, o del sacrificio propio (Bonilla, 2016), una postura que resulta interesante para entender por qué, aunque el 93,0% de los encuadres narrativos del 18 de mayo están concentrados en el desastre, como se observa en la tabla 2 (repartido en 67,4% para el grupo de individuos y 25,3% para las organizaciones, sobre el total de la muestra, en lo que podría ser considerado como una suerte de reflejo del poder que desea hacer visible la mitigación del desastre y ocultar los posibles errores en la GRD y en la planificación), muchos de los tuits se concentraron en acciones como generar emoción - 27,3% en total, 22,0% para el grupo de individuos y 5,0% para organizaciones -, ofrecer información - 31,3% en total, 12,0% para individuos y 19,5% para organizaciones - o proponer la acción - 10,5% en total, 8% para individuos y 2% para organizaciones - (ver tabla 1).

Estas cifras invitan a entender en las emociones, la intención de informar sobre el desastre y los llamados a la acción, un interés por “el otro víctima”, por la alteridad, en el sentido en el que lo propone Hermelín (2013), un sujeto desconocido pero sobre el cual recae la empatía y el reconocimiento de una comunidad imaginada que toma forma en una esfera pública virtual (Lins Ribeiro, 2003) que se solidariza con sus dificultades y tragedias; esto coincide, de nuevo, con la resonancia del dolor ajeno que detectan Cheng et al (2015) en su trabajo sobre redes sociales y desastres. Veamos dos ejemplos:

“Invito a que elevemos una oración por las víctimas de la tragedia en Salgar, Antioquia, y por sus parientes. Dios, #Misericordia. #Salgar” tuiteó @pipe_garcia_r.

“ POR #SALGAR MOISÉS: el bebé "salvado de las aguas". ¡Milagro! #COLOMBIA” tuiteó @abogadohurtado.

Tabla 3. Porcentajes aproximados totales de participación por actor (individuos y organizaciones) frente a la dimensión acción - 21 de mayo de 2015

Actor	Acción						Totales por actor
	Generar emoción	Ofrecer info.	Opinar	Suscitar el debate	Proponer la acción	Otro	
Usuario	14,0	0,7	5,5	7,4	1,8	0,7	30,2
Periodista	5,5	6,6	2,9	1,1	0,7	0,0	16,9
Político	0,7	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	1,1
Académico	0,4	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1
Empresas	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
Medios	13,2	24,3	0,4	1,1	0,7	0,0	39,7
Fuerza Pública	1,8	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	2,6
ONG	2,2	1,5	0,7	0,0	0,0	0,0	4,4
Gobierno	0,4	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5
Org. GRD y atención	0,4	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5
Poderes Estado	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
Colectividades	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,4
Porcentajes totales por categoría	39,3	36,8	10,3	9,6	3,3	0,7	100

Elaboración Propia

Ahora bien, como se ha mostrado hasta este punto, el **comportamiento** de usuarios y organizaciones cambió significativamente entre el 18 y el 21 de mayo.

Esta variabilidad también se hizo evidente en la dimensión **contenido** empleado por los usuarios: el primer día de estudio, la mayoría de los tuits realizados fueron solo de texto -en suma, para todos los actores, fue del 75,1%-, mientras que los *tuits* que incluyeron texto y enlace solo llegaron al 13,6%. El 21 de mayo, las cifras se balancearon y alcanzaron 39,0% para texto y 35,3% para texto y enlace.

Nuevamente es importante tener en cuenta que entre los dos días hubo una diferencia significativa de participación, lo que lleva a que el 18 de mayo se hayan hecho más publicaciones con texto y enlace por parte, por ejemplo, de los medios - 85 en total -, y que el 21 de mayo haya descendido - 64 publicaciones -; aunque, en cuanto a porcentajes se refiere, proporcionalmente hubo un aumento en la cantidad de *tuits* publicados con texto y enlace - 7,5% y 23,5% respectivamente del total publicado para esos días para el actor medios -.

El amplio cubrimiento periodístico, y la tendencia de los usuarios a compartir información de primera mano (en vez de los reportajes mediáticos) coincide con lo encontrado por Bruns et al (2012) para el caso de Queensland en Australia.

Llama la atención que la mayoría de los *tuits* hechos con texto hayan sido publicados por usuarios (43,5% del total del primer día y 17,7% del segundo día), mientras que los que llevaban texto y enlace solo llegaron a 2,3% y 4,0% respectivamente en este mismo actor.

Esto da cuenta de dos cosas: primero, que cuando los usuarios elaboraron sus propios tuits, no fue para ellos una prioridad tener en cuenta algún tipo de contenido externo (al menos no en la publicación). Segundo, no es posible llegar a la misma conclusión de Cho y Park (2013), quienes identificaron una tendencia de los usuarios a desconfiar de las redes y remitirse más a blogs y comunidades virtuales para buscar

información y apoyar sus comentarios; en nuestro caso, es evidente que esto no ocurrió, incluidos los medios de comunicación, aunque sí hubo una mayor receptividad a la información diseminada por personalidades reconocidas del espectro político y social.

Con base en Jenkins (2008) y Montoya et al (2013), esto también podría llevar a cuestionar si efectivamente las redes son, frente a estos eventos, espacios de convergencia en términos de plataformas; evidentemente es necesario entender la dimensión sociocultural del concepto: la convergencia también se da en términos discursivos y simbólicos. Si bien aquí no puede perderse de vista que los textos de los tuits además de la creatividad del autor, se alimentan de otros usuarios, otros medios y otros actores en general, con todo y sus discursos.

En cuanto al resto de públicos, cabe anotar que la tendencia es la misma. La mayoría de sus tuits fueron realizados solo con texto, y en segundo lugar texto y enlace o texto e imagen, sin cambios significativos.

Por otro lado es preciso hacer énfasis en **el tipo de contenidos que se usan según la acción realizada**, y ver las implicaciones que allí tiene el formato preferido. El 18 de mayo, el texto es el tipo de contenido más usado para ofrecer información (16,8%) sobre el total de *tuits*; solo sobrepasa ligeramente el uso del texto e imagen y texto y enlace en la categoría ofrecer información (6,7% y 7,7% respectivamente). Sin embargo, la relación cambia el 21 de mayo, día en el que la principal acción es generar emoción y en la que el formato más utilizado fue el texto y el enlace (17,3%) frente al texto (10,3%) y luego el texto e imagen (8,8%). Hay que aclarar al respecto que dicho cambio se debe también al desplazamiento periodístico de los medios, que en un primer momento se enfocaron en dar cuenta de la emergencia.

Cuatro días después el tema central eran los sepelios y los equipos periodísticos ya llevaban varios días trabajando; en esos momentos los dramas humanos con personas específicas recobraron relevancia, una dinámica de producción mediática que cobró más importancia con el transcurso de los días, algo similar a lo hallado por Bruns et al (2012).

Tabla 4. Porcentajes aproximados totales de participación por actor (individuos y organizaciones) frente a la dimensión narrativa – 21 de mayo de 2015

Actor	Encuadres narrativos (frames)					Totales por actor
	Desastre	Prevención	Rehabilitación	Otro desastre	Otro	
Usuario	26,5	2,2	0,4	0,7	0,4	30,2
Periodista	16,9	0,0	0,0	0,0	0,0	16,9
Político	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1
Académico	0,7	0,0	0,0	0,4	0,0	1,1
Empresas	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
Medios	36,4	1,1	1,8	0,4	0,0	39,7
Fuerza Pública	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	2,6
ONG	4,0	0,4	0,0	0,0	0,0	4,4
Gobierno	0,4	0,0	1,1	0,0	0,0	1,5
Org. GRD y atención	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5
Poderes Estado	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
Colectividades	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
Porcentajes totales por categoría	91,2	3,7	3,3	1,5	0,4	100

Elaboración Propia

Nuevamente se encuentran coincidencias con respecto a Miralles (2009) sobre el uso de **recursos dramáticos para la circulación mediática**: la acción generar emoción pasó en medios de comunicación de 2,9% el 18 de mayo a 13,2% el 21 de mayo sobre el total de tuits realizados para cada día; aunque en este punto se le añada como respaldo el uso de direcciones web que dirigen a contenidos producidos sobre el evento -de los 108 tuits realizados por los medios el 21 de mayo, 36 de ellos, es decir, el 33,3% de ellos, encajaron en la acción generar emoción, de los cuales 25 tuits buscaron generar emoción utilizando enlaces a contenidos-

Finalmente está la dimensión interacción. Al respecto se puede anotar que en la mayoría de las ocasiones los tuits estudiados no llegaron a tener una gran interacción en tanto la cantidad de “me gusta” y “retuits” que hubo fue relativamente baja.

Por ejemplo, en el 18 de mayo el 41,7% tuits no fueron retuiteados, el 48,2% no llegaron a tener ni un me gusta y en el 65,4% de ellos no se etiquetó a nadie. En cuanto al 21 de mayo, las cifras fueron de 46,3%, 54,0% y 64,3% respectivamente. Y aunque la constante fue una interacción leve, algunos de ellos llegaron a tener buena acogida.

Los 10 tuits más retuiteados tuvieron entre 108 y 204 retuits: uno de la fuerza pública (cuenta del Comandante General de las Fuerzas Armadas de Colombia), uno del gobierno (Ministerio de Defensa de Colombia), tres de medios (el canal CNN en español y el periódico El Tiempo de Colombia), uno de las dependencias de GRD (DAPARD de Antioquia (7)), dos de usuarios (relacionados con la visita del actual senador Álvaro Uribe a la zona del desastre), y dos de la categoría colectividades que son del partido político Centro Democrático (se decidió clasificarlo como una colectividad, pues

un partido político no es un tipo de organización que haya participado de forma copiosa y que no cabe en las otras categorías).

En dicho grupo de los 10 tuits, cuatro de ellos tuvieron como acción generar emoción -es decir, expresaron algún sentimiento o apelaron a recursos dramáticos que propusieron lecturas emocionales del desastre-, mientras que seis de ellos se decantaron por ofrecer información, aunque ello implicara, en la mayoría de las ocasiones, informar sobre la actuación de personalidades o políticos, y en el caso del DAPARD, de una imagen aérea de la zona afectada.

Mientras que el encuadre narrativo abordado en nueve de estos casos estuvo relacionado con desastre, y en solo uno de los casos, con rehabilitación (dentro de los tuits más populares no figura ninguno relacionado con prevención).

En cuanto a los tuits con más me gusta, solo hay tres diferentes del anterior listado, dentro de ellos otro del Ministerio de Defensa, uno de un medio (El Tiempo) y uno de un político del partido político anteriormente nombrado (el ex vicepresidente de la República, Francisco

Santos); los tres tuvieron un encuadre narrativo sobre el desastre y los tres tuvieron como acción generar emoción.

No deja de ser llamativo que algunos de los tuits más populares estuvieron relacionados con la institucionalidad, además de que fueron escritos con la intención de emocionar. De cierta manera esto marca también cómo los usuarios siguen siendo receptivos y persistentes frente a cierto tipo de discursos, en especial los que están anclados en la descripción del desastre, parte de los cuales insiste en hablar de las consecuencias con generación de emociones que a menudo dramatizan las descripciones.

Lo que se ha encontrado en los medios tradicionales, en particular los colombianos (Hermelin, 2007; Lema et al, 2017; Obregón et al, 2009; Barrios et al, 2017), en relación con las ausencias de debates sobre las causas, los temas de prevención y, en términos generales, sobre la falta de una perspectiva integral de la GRD, es algo que parece replicarse al menos parcialmente en las interacciones de los usuarios de una red social como Twitter frente a un desastre de grandes proporciones como el de Salgar.

Conclusiones

Uno de los objetivos de este estudio fue identificar cómo los actores que participaron en la discusión en la red social Twitter alrededor del desastre de Salgar (bajo los criterios ya descritos) abordaron la GRD desde sus propias ópticas. En términos generales, puede concluirse que, para la mayoría de los actores individuales (con algunas excepciones, en especial de la categoría periodistas) fueron casi inexistentes las perspectivas críticas con base en los nuevos paradigmas de la GRD (Barrios et al, 2017).

Esto se hace evidente en los resultados obtenidos para la dimensión encuadre narrativo, en la cual, sin excepción para ningún actor, la discusión se centró en el desastre, el evento concreto con sus graves consecuencias, pero la GRD y, en particular, su prevención, fueron poco tratadas (92% para el desastre y 4% para la prevención en promedio en los dos días de estudio). Incluso, las dependencias encargadas de la GRD -para las cuales se utilizó una categoría independiente con el ánimo de revisar en detalle su desempeño- se enfocaron únicamente

en el desastre, y su trabajo en la zona afectada, manteniendo un silencio recurrente en relación con la prevención.

Hay que anotar que si acaso tal inexistencia está relacionada con que no hicieron uso del hashtag #Salgar, debe resaltarse el desconocimiento o desdén por la eficacia de este elemento divulgativo.

Ahora bien, esto no quiere decir que la capacidad crítica sea un bien escaso dentro de la muestra de estudio. En términos globales, los tuits que se realizaron para suscitar el debate obtuvieron el 22,1% del total del 18 de mayo y el 9,6% del 21 de mayo. No obstante, la mayoría de estos debates se dieron alrededor de la participación de actores políticos que se involucraron en la atención del desastre, sobre los cuales, especialmente los usuarios y periodistas, emitieron reprobaciones y apoyos.

Nuevamente, la GRD pasó a un segundo plano en especial en cuanto a la prevención, e incluso en cuanto a denunciar las responsabilidades políticas y técnicas en relación con el evento de Salgar, para darles paso a las discusiones propias de la vida política nacional que se entrecruzaron con las narrativas del desastre. En este sentido resulta útil ampliar los estudios sobre la GRD en los espacios públicos virtuales, tratando de identificar en diferentes medios y plataformas la construcción narrativa que proponen al respecto las instituciones y organismos ligados a dicha GRD, como también las representaciones de la misma por parte de otras organizaciones, y de los ciudadanos - usuarios - espectadores; esto además de profundizar en las causas y consecuencias de su omisión o desconocimiento.

Otro punto de especial interés fue la construcción colectiva que se hizo del desastre, es decir, la forma como fue representado por los actores de la red. Tal construcción se dio tanto por usuarios como por organizaciones, en la que los

primeros tuvieron un papel destacado. Aquí vale la pena resaltar que no se encontraron evidencias significativas de la participación de personas directamente afectadas por el desastre, lo que se entiende en razón de que afectó especialmente a un municipio.

La discusión en general se dio por los usuarios a manera de espectadores que actuaron a distancia, y que como acción buscaron en mayor medida generar emociones.

Esta observación amerita ser estudiada y analizada bajo factores como el de las condiciones de la red en los días del desastre o el índice de penetración de internet, las redes sociales y los dispositivos móviles en espacios rurales y semi-rurales en Colombia. De cualquier manera, es notorio que quienes participaron no fueron los directos afectados. La implicación de esto puede ser la re-victimización constante como lo propone Miralles (2009), ya que siempre puede resultar mediáticamente más relevante, y para el consumidor más atractivo, el drama humano que la actividad preventiva o la tranquilidad que garantiza una GRD adecuada. Lo anterior puede llevar a hacer invisibles aspectos que es importante discutir, por ejemplo, las causas del evento.

Para ponderar la lectura de lo anterior hay que anotar que el análisis del fenómeno emocional no puede limitarse al deber ser de la GRD, lo que impediría entender otras funciones no institucionales ni organizacionales, pero sí socialmente significativas de las redes sociales.

El hecho de que todos los actores, pero especialmente los usuarios, tomaran una posición frente a las víctimas y al desastre de Salgar que, en este trabajo, se observó como marcadamente solidaria, plantea un posible uso simbólicamente relevante en la manera como, desde la distancia, se establecen lazos de empatía con las víctimas y su condición vulnerable.

Así como la acción de generar emoción sirvió para encubrir posibles fallas en la GRD, o para centrar la atención en el día a día del desastre (en detrimento de la prevención -93% de los encuadres narrativos del 18 de mayo están concentrados en el desastre-), también debe entenderse en este punto una sensibilización frente al sufrimiento desde la distancia, que no implica el contacto físico y el sacrificio humano (Boltanski, 1993; Bonilla 2016), algo importante en el espacio público expandido (Lins Ribeiro, 2003; Demers y Lavigne, 2007). Al respecto, es preciso promover estudios en los que se logre comparar aspectos como la empatía y la solidaridad en usuarios de diferentes medios de comunicación, durante la emergencia pero también cuando esta haya salido de la agenda de los medios tradicionales o de los *trending topics* de las redes sociales.

Por último, hay que resaltar la oportunidad que existe de estudiar y

entender una red social como Twitter como un elemento más de un ecosistema comunicativo que, de ninguna manera, se puede agotar en ella misma.

Es necesario hacer más indagaciones de la participación en redes sociales en contextos de desastre, pero incluyendo también en estos estudios a los medios masivos tradicionales, como se sugiere en Valenzuela et al (2017).

Por la gran cantidad de datos que tienden a arrojar estas investigaciones, es menester fortalecer sus componentes estadísticos, con diseños experimentales robustos, que permitan conseguir resultados confiables y útiles a partir de grandes volúmenes de información.

Esto implica, necesariamente, la conformación de equipos interdisciplinarios, una tarea pendiente para la investigación en comunicación en el contexto colombiano.

Bibliografía

Arboleda, T., Hermelin, D., y Pérez, T. (2011). La cobertura de la ciencia en los noticieros colombianos: del análisis de resultados a las reflexiones metodológicas para su investigación. *Revista Ensaio Pesquisa*, 13(3), 151-166.

Banco Mundial Colombia. (2012). Análisis de la gestión del riesgo de desastres en Colombia. Un aporte para la construcción de políticas públicas. Bogotá: Banco Mundial.

Barrios, M. M., Arroyave, J., y Vega, L. (2017) El cambio de paradigma en la cobertura informativa de la gestión de riesgo de desastres:

retos y oportunidades. *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación* (136) 129-144.

Beck, U. (2006). *La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidós.

Bohensky, E., & Leitch, A. (2014). Framing the flood: a media analysis of themes of resilience in the 2011 Brisbane flood. *Regional Environmental Change*, 14(2), 475-488.

Boltanski, L. (1993). *La souffrance à distance*. París: Métailié.

Bonilla, J. I. (2016). Imágenes perturbadoras: visibilidad mediática , política visual y compromiso moral. En: *Narrativas en vilo* (Eds. C. Ardila, L. F. Restrepo y S. Villalobos-Ruminot), pp. 17-42. Medellín: Universidad EAFIT.

Bruns, A., Burgess, J., Crawford, K., y Shaw, F. (2012). #qldfloods and @QPSMedia: Crisis Communication on Twitter in the 2011 South East Queensland Floods. @QPSMEDIA AND #QLDFLOODS. Brisbane: ARC Centre of Excellence for Creative Industries and Innovation. (Disponible en: <https://eprints.qut.edu.au/48241/1/floodsreport.pdf>). (Consulta: 22-01-18).

Bruns, A., y Moe, H. (2014). Structural layers of communication on Twitter. En: *Twitter and Society* (Eds. K. Weller, A. Bruns, J. Burgess, M. Mahrt, y C. Puschmann), pp. 15-28. Nueva York: Peter Lang. (Disponible en: https://eprints.qut.edu.au/66324/1/Twitter_and_Society_-_Structural_Layers_of_Communication_on_Twitter_%282014%29.pdf). (Consulta: 18-01-18).

Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza Editorial.

Castrelo, V. (2018). La esfera pública habermasiana Su obsolescencia en tiempos de nuevas plataformas digitales. *In* *Mediaciones de la Comunicación 2018*, 13(1), 71-87.

Cheng, J. W., Mitomo, H., Otsuka, T., y Jeon, S. Y. (2015). The effects of ICT and mass media in post-disaster recovery - A two model case study of the Great East Japan Earthquake. *Telecommunications Policy*, 39(6), 515-532.

Cho, S. E., Jung, K. y Park, H. W. (2013). Social media use during Japan's 2011 earthquake: How Twitter transforms the locus of crisis communication. *Media International Australia*, 149, 28-41.

Demers, F., & Lavigne, A. (2007). La comunicación pública: una prioridad contemporánea de investigación. *Comunicación y sociedad*, (7), 65-87.

De Semir, V. (2013). Protagonistas y públicos de la comunicación científica. *Revista Luciérnaga Comunicación*, 5(10), 94-102. Disponible en: <http://revistas.elpoli.edu.co/index.php/luc/article/view/313>
https://www.politecnicojic.edu.co/images/downloads/publicaciones/revista-luciernaga/luciernaga-10/pdf/8_protagonista_publicos.pdf

El Colombiano (15 de mayo, 2018). Salgar, una tragedia superada que no olvida sus muertos (en línea)
<http://www.elcolombiano.com/multimedia/videos/salgar-tres-anos-despues-de-la-tragedia-KD8702862>. (Consultado 10-07-2018).

Escandell Vidal, M. V. (1996). *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Ariel.

Escobar, M. P., & Demeritt, D. (2014). Flooding and the Framing of Risk in British Broadsheets, 1985-2010. *Public Understanding of Science*, 23(4), 454-471.

Falla, S.; Hermelin, D. y Aguirre, C. (2016). Conectar comunidades para construir sentidos sociales en torno al conocimiento. *Trilogía. Ciencia, Tecnología y Sociedad*, 8(15), 57-68.

García Acosta, V. (Coord.). (2008). *Historia y desastres en América Latina*. Vol. III. Ciudad de México: La Red, CIESAS.

García Acosta, V. (2005). El riesgo como construcción social y la construcción social de riesgos. *Desastros. Revista de Antropología Social*, 19, 11-24.

Gavin, N., Milsom, L., y Montgomery, J. (2011). Climate change, flooding and the media in Britain. *Public Understanding of Science*, 20(3), 422-438.

Gellert-de Pinto, G. I. (2012). El cambio de paradigma: de la atención de desastres a la gestión del riesgo. *Boletín Científico Sapiens Research*, 2(1), 13-17.

Gurman, T. A., y Ellenberger, N. (2015). Reaching the Global Community During Disasters: Findings from a Content Analysis of the Organizational Use of Twitter After the 2010 Haiti Earthquake. *Journal of Health Communication*, 20, 1-10.

Hermelin, D. (2007). Los desastres naturales y los medios en Colombia: ¿Información para la prevención? *Gestión y Ambiente*, 10(2), 101-108.

Hermelin, D. (2013). Desastres, medios masivos y comunicación pública de la ciencia: entre la vulnerabilidad y la cohesión social en Colombia y América Latina. *Revista Ensaio Pesquisa*, 15(3), 15-34.

Hermelin, D. (2017). Una mirada crítica al estudio de las relaciones entre desastres, medios, saberes, poder y sociedad. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 9(17), 33-47.

Heverin, T., y Zach, L. (mayo, 2010). Microblogging for Crisis Communication: Examination of Twitter Use in Response to a 2009 Violent Crisis in the Seattle-Tacoma, Washington Area. 7th International ISCRAM Conference, Seattle, Estados Unidos.

Hilgartner, S. (2007). Overflow and Containment in the Aftermath of Disaster. *Social Studies of Science*, 37(1), 153-158.

Hjorth, L., y Kim, K. -h. Y. (2011). The Mourning After: A Case Study of Social Media in the 3.11 Earthquake Disaster in Japan. *Television & New Media*, 12(6), 552-559.

Houston, J. B., Hawthorne, J., Perreault, M. F., Park, E. H., Goldstein Hode, M., Halliwell, M. R., y Griffith, S. A. (2015). Social media and disasters: A functional framework for social media use in disaster planning, response, and research. *Disasters*, (39), 1-22.

Ibarra, M. A. (2011). El riesgo: desafortunadamente un nuevo campo de desempeño profesional para la comunicación social. *Signo y Pensamiento*, 31(59), 60-76.

- Jenkins, H. (2008). *Convergence Culture. La cultura de la convergencia de los medios de comunicación*. Barcelona: Paidós.
- Jensen, K. B. (Ed.). (2014). *La comunicación y los medios. Metodologías de investigación cualitativa y cuantitativa*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- Joye, S. (2009). The hierarchy of global suffering: a critical discourse analysis of television news reporting on foreign natural disasters. *Journal of International Communication*, 15(2), 45–61.
- Joye, S. (2014). Media and disasters: Demarcating an emerging and interdisciplinary area of research. *Sociology Compass*, 8(8), 993–1003.
- Kyriakidou, M. (2008). Rethinking media events in the context of a global public sphere: Exploring the audience of global disasters in Greece. *Communications*, 33(3), 273–291.
- Lavell, A., Mansilla, E., y Smith, D. (2003). *La gestión local del riesgo*. Guatemala: CEPREDENAC, Panamá: PNUD (en línea) <http://www.disaster-info.net/lideres/portugues/brasil%2006/Material%20previo/Allangestriesg.pdf>. (Consultado 24-11-2017).
- Lema-Velez, L. F., Hermelin, D., Fontecha, M. M., y Urrego, D. (2017). *Climate Change Communication in Colombia*. *Climate Change Communication. Climate Science*. Oxford Research Encyclopedia (en línea) <http://climatescience.oxfordre.com/view/10.1093/acrefore/9780190228620.001.0001/acrefore-9780190228620-e-598>. (Consultado 30-01-18).
- Lins Ribeiro, G. (2003). *Postimperialismo. Cultura y política en el mundo contemporáneo*. Ciudad de México: Gedisa.
- Littlefield, R. S., y Quenette, A. M. (2007). Crisis Leadership and Hurricane Katrina: The Portrayal of Authority by the Media in Natural Disasters. *Journal of Applied Communication Research*, 35(1), 26–47.
- Liu, B. F., Fraustino, J. D., y Jin, Y. (2015). How Disaster Information Form, Source, Type, and Prior Disaster Exposure Affect Public Outcomes: Jumping on the Social Media Bandwagon? *Journal of Applied Communication Research*, 43(1), 44–65.
- Lundgren, R. E., y MacMakin, A. H. (2009) *Risk communication. A handbook for communicating environmental, safety, and health risks*. New Jersey: IEE Press y John Wiley & Sons.
- Massarani, L., y Ramalho, M. (Eds.). (2012). *Monitoramento e capacitação em jornalismo científico - a experiência de uma rede ibero-americana*. Rio de Janeiro: Museu da Vida/Casa de Oswaldo Cruz. Quito: Ciespal.
- Ministerio del Interior, República de Colombia (2015). *Informe Global Emergencia por*
- Avalancha - Municipio de Salgar - Antioquia (en línea) <http://bomberos.mininterior.gov.co/sala-de-prensa/noticias/informe-global-emergencia-por-avalancha-municipio-de-salgar-antioquia-0>. (Consultado 8-06-2017).
- Miralles, A. M. (2009). *Periodismo público en la gestión del riesgo*. Lima: PREDECAN, Comunidad Andina de Naciones.
- Montoya, D. F., Vásquez, M., Salinas, H. (2013) *Sistemas intertextuales transmedia: exploraciones conceptuales y aproximaciones investigativas*. *Co-herencia*, 10, (18), 137-159.
- Obregón, R., Arroyave, J., y Barrios, M. M. (2010). Periodismo y comunicación para la gestión de riesgo en la Subregión Andina: discursos periodísticos y perspectivas para un enfoque prospectivo y preventivo. *Revista Folios*, (23), 105-135.
- Obregón, R., Arroyave, J., y Barrios, M. M. (2009). *Cubrimiento periodístico de la gestión del riesgo en la Subregión Andina: discursos periodísticos y perspectivas desde la comunicación para el cambio social*. Lima: PREDECAN, Comunidad Andina de Naciones.
- Ortells-Badenes, S. (2014). Los criterios de noticiabilidad periodística en los programas de infoentretenimiento. *Textual & Visual Media: Revista de la Sociedad Española de Periodística*, (7), 207-220.
- Puente, S., Pellegrini, S., y Grassau, D. (2013a). *Journalistic challenges in television coverage of disasters: lessons from the February 27, 2010, earthquake in Chile*. *Comunicación y Sociedad*, 26(4), 103-125.
- Ramalho, M., Arboelda, T., Hermelin, D., Reznik, G., y Massarani, L. (2017). *A cobertura de ciência em telejornais do Brasil e da Colômbia: um estudo comparativo das construções midiáticas*. *Histórias, Ciências, Saúde-Manguinhos*, 24(1), 223-242.
- Sáez, C., & Peña, P. (mayo, 2012). *El 27/F entre los medios analógicos y los digitales: de la audiencia televisiva a los "prosumidores" en casos de emergencia y catástrofes naturales*. En: Documento presentado en la VI Conferencia ACORN-REDECOM, Valparaíso, Chile (en línea) http://www.acorn-redecom.org/papers/proceedings2012/006Saez_Espanol.pdf. (Consultado 5-12-17).
- Smith, B. G. (2010). Socially distributing public relations: Twitter, Haiti, and interactivity in social media. *Public Relations Review*, 36(4), 329–335.
- UNGRD. (2014). Documento de priorización de líneas estratégicas y zonas de intervención en gestión del riesgo de desastres en Colombia.
- UNGRD: Bogotá (en línea) <http://dipecholac.net/docs/files/783-priorizacion-de-lineas-estrategicas-y-zonas-de-intervencion-en-grd.pdf>. (Consultado 5-08-17).

Valenzuela, S., Puente, S., y Flores, P. M. (2017). Comparing Disaster News on Twitter and Television: an Intermedia Agenda Setting Perspective. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 61(4), 2017, pp. 615–637

Verón, E. (2002). *Construir el acontecimiento*. Barcelona: Gedisa.

Winocur, R. (2009). *Robinson Crusoe ya tiene celular*. Ciudad de México: Siglo XXI, Universidad Autónoma Metropolitana.

Yates, D., y Paquette, S. (2011). Emergency knowledge management and social media technologies: A case study of the 2010 Haitian earthquake. *International Journal of Information Management*, 31(1), 6–13.

Notas

(1) En un sentido más amplio se podría usar el concepto de medios sociales como se expone en Jensen (2014), social media en inglés (a menudo traducido como redes sociales), en los que hay una interacción de muchos a muchos y no de uno a muchos; una autocomunicación de masas, siguiendo a Castells (2009).

(2) Del papel de las redes sociales -sobre todo Twitter- que tuvieron tras el terremoto y el tsunami que afectaron a Chile el 27/02/2010 también se ocupan Mendoza et al (2010), Dickinson (2010) y López-Herminda y Claro (2011), entre otros citados por Valenzuela et al (2017).

(3) Esta fue una de las etiquetas que más se popularizó durante el desastre, en gran medida porque fue la escogida por los medios para referirse al desastre con sus contenidos y porque fue adoptada ampliamente por el público. Como se dijo, solamente el 18 de mayo de 2015 (día del desastre) se publicaron más de 1600 tuits con la etiqueta "#Salgar".

(4) Usaremos "tuit" que es un anglicismo que se ha expandido en Colombia, si bien la traducción "trino" es también de uso común.

(5) Los datos encontrados y aquí publicados corresponden a búsquedas realizadas en la red social Twitter entre los meses de febrero y junio del año 2016. Emplear estos mismos criterios de búsqueda en años posteriores puede arrojar resultados diferentes por las dinámicas propias de dicha red social.

(6) Categoría que sirve para acoger a todos aquellos actores relacionados con el escenario político, incluyendo a miembros de partidos políticos, a funcionarios y a exfuncionarios de los tres poderes del Estado del nivel nacional y regional.

(7) Departamento Administrativo del Sistema para la Prevención, Atención y Recuperación de Desastres de la Gobernación de Antioquia.

(8) Este artículo está relacionado con un trabajo de grado concluido en la Maestría en Comunicación Transmedia de la Universidad EAFIT, y con una tesis sobre desastres, riesgos, medios de comunicación y públicos, que se está desarrollando en el Doctorado en Ciencias Humanas y Sociales de la Universidad Nacional de Colombia-Sede Medellín.

Para citar este artículo:

Giraldo, A.; Hermelin, D. (2018). **Twitter y el desastre de Salgar (Colombia, 2015): espacio virtual, gestión del riesgo y solidaridad**. *Revista Luciérnaga / Comunicación*. Año 10, Nº 20. Págs. 60 - 83.
DOI: 10.33571/revistaluciernaga.v10n20a4

OJS. <http://revistas.elpoli.edu.co/index.php/luc/issue/archive>

Link. <https://www.politecnicojic.edu.co/index.php/revista-luciernaga>