

RIF: J 30647247-9



Universidad Monteávila

Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información

Escuela de Comunicación Social

Proyecto Final de Carrera

**ANÁLISIS DEL CIBERACTIVISMO REFLEJADO EN TWITTER DURANTE LAS  
PROTESTAS OCURRIDAS EN VENEZUELA EN EL 2014, ESTUDIADO  
MEDIANTE DOS GRUPOS DE INTERÉS OPOSITORES AL GOBIERNO**

Ana Corina Castillo Castro  
Stefania Costantini Mangano  
Tutor: Lucia Paradiso

Caracas, marzo 2015

*“Internet es un nuevo medio de comunicación formidable, y una fuente de gran esperanza para la futura vitalidad de la democracia”.*  
*Al Gore*

Dedicamos nuestro trabajo de investigación en primer lugar a Dios por habernos dado la oportunidad de conocer a todas aquellas personas que nos inspiran a ser mejores cada día. A nuestros padres y familiares, que nos han apoyado siempre. A todos aquellos que buscan superarse, que no le temen a los retos y buscan siempre lo mejor. Por último a nuestra querida Venezuela y a su juventud que todavía cree que juntos, a través de la educación y el trabajo, lograremos construir un mejor país.

Ana Corina Castillo C.

Stefania Costantini M.

## AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a nuestra Universidad y todos nuestros profesores, por la educación y formación que nos han brindado con muchísima dedicación para que el día de mañana podamos afrontar los retos que la vida nos prepara como mujeres íntegras y profesionales.

A nuestra tutora, Lucia Paradiso, por haber aceptado guiarnos en este proyecto y brindarnos las herramientas necesarias para realizarlo.

A todos nuestros entrevistados, en especial a los estudiantes, por toda su ayuda y tiempo invertido ya que gracias a ellos fue posible la culminación de este trabajo.

Por último a nuestros padres que siempre han estado allí por nosotras en los momentos buenos y en los momentos malos, alentándonos a superar los obstáculos y apoyándonos en todas nuestras decisiones.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

TABLA DE CONTENIDO DE GRÁFICOS .....	vi
Resumen .....	vii
INTRODUCCIÓN .....	8
CAPÍTULO I.....	10
<b>EL PROBLEMA.....</b>	<b>10</b>
<i>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</i>	<i>10</i>
<i>JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....</i>	<i>10</i>
<i>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</i>	<i>11</i>
Objetivo General .....	11
Objetivos Específicos.....	12
CAPÍTULO II.....	13
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>13</b>
<i>ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....</i>	<i>13</i>
<i>ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....</i>	<i>15</i>
Contexto.....	15
<i>MATERIA TECNOLÓGICA .....</i>	<i>17</i>
Internet.....	17
Definición de Web 2.0 .....	18
Redes Sociales.....	20
Microblogging.....	21
Twitter .....	22
Twitter en Venezuela.....	26
<i>MATERIA MEDIÁTICA.....</i>	<i>26</i>
Medios de Comunicación .....	26
Libertad de Expresión .....	28
Censura .....	29
Infopolítica y Ciberactivismo .....	29
Opinión Pública .....	31
Figura Pública.....	32
<i>CONTENIDO POLÍTICO.....</i>	<i>32</i>
Protesta .....	32
#LaSalida.....	33
CAPITULO III .....	35
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>35</b>
<i>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....</i>	<i>35</i>
<i>TIPO DE INVESTIGACIÓN.....</i>	<i>36</i>
<i>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....</i>	<i>37</i>
Perfil General .....	38
Sub-Perfiles .....	38
Personajes Seleccionados.....	39
<i>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</i>	<i>40</i>

<i>TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE RESULTADOS</i> .....	42
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>43</b>
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	<b>43</b>
<i>ETAPA I: RESULTADOS CUANTITATIVOS</i> .....	43
<b>Datos Obtenidos con <i>Tweet Tunnel</i></b> .....	<b>47</b>
Carlos Vargas .....	47
Daniel M. Yabrudy .....	51
Andrés Atencio .....	54
Laureano Márquez.....	58
Yeiker Guerra .....	61
<b>Datos obtenidos con <i>Twven</i></b> .....	<b>65</b>
<i>ETAPA II: RESULTADOS CUALITATIVOS</i> .....	68
<b>Estudiantes</b> .....	<b>68</b>
Propósito como Líder Estudiantil.....	68
Papel Jugado en las Protestas .....	69
Uso de Twitter.....	71
Twitter como Principal Plataforma de Información.....	72
Etiquetas Utilizadas .....	73
Cambio del Manejo de Twitter .....	74
Reflexiones Finales .....	74
<b>Figuras Públicas</b> .....	<b>75</b>
Propósito como Figura Pública.....	75
Papel Ejercido Durante las Protestas .....	76
Twitter en Relación a Otros Medios de Información .....	78
Cambio en el Manejo Dado a Twitter: Antes y Después de las Protestas .....	79
Información Compartida y Etiquetas Usadas .....	80
Reflexiones Finales .....	80
<b>CAPÍTULO V</b> .....	<b>82</b>
<b>CONCLUSIONES Y LIMITACIONES</b> .....	<b>82</b>
<b>Conclusiones</b> .....	<b>82</b>
<b>Limitaciones</b> .....	<b>85</b>
<i>FUENTES CONSULTADAS</i> .....	86
<i>ANEXOS</i> .....	89

## TABLA DE CONTENIDO DE GRÁFICOS

<b>Gráfica:</b> Posible difusión de un <i>tweet</i>	23
<b>Cuadro:</b> Requisitos Generales	38
<b>Cuadro:</b> Perfil de Estudiantes	38
<b>Cuadro:</b> Perfil de Figuras Públicas	39
<b>Cuadro:</b> Personajes Seleccionados	39
<b>Cuadro:</b> Tabla Informativa de Usuarios en Twitter: Estudiantes	43
<b>Cuadro:</b> Tabla Informativa de Usuarios en Twitter: Figuras Públicas	44
<b>Cuadro:</b> Tabla Explicativa de Herramientas de Estudio	45
<b>Cuadro:</b> <b>Tabla de Mensajes Difundidos:</b> Carlos Vargas	47
<b>Gráfica de Tweets Emitidos:</b> Carlos Vargas	48
<b>Gráfica de Mensajes difundidos feb/mar/abr:</b> Carlos Vargas	48
<b>Tabla de Contenido de Mensajes:</b> Carlos Vargas	49
<b>Gráfica de Contenido Multimedia:</b> Carlos Vargas	50
<b>Gráfica de Tipo de Mensaje:</b> Carlos Vargas	50
<b>Tabla de Mensajes Durante Protestas:</b> Daniel M. Yabrudy	51
<b>Gráfica de Tweets Emitidos:</b> Daniel M. Yabrudy	52
<b>Gráfica de Mensajes difundidos feb/mar/abr:</b> Daniel M. Yabrudy	52
<b>Tabla de Contenido de Mensajes:</b> Daniel M. Yabrudy	53
<b>Gráfica Contenido Multimedia:</b> Daniel M. Yabudy	53
<b>Gráfica de Tipo de Mensaje:</b> Daniel M. Yabrudy	54
<b>Tabla de Mensajes en Protestas:</b> Andrés Atencio	55
<b>Gráfica de Tweets Emitidos:</b> Andrés Atencio	55
<b>Gráfica de Mensajes Difundidos feb/mar/abr:</b> Andrés Atencio	56
<b>Tabla de Contenido de Mensajes:</b> Andrés Atencio	56
<b>Gráfica de Contenido Multimedia:</b> Andrés Atencio	57
<b>Gráfica de Tipo de Mensaje:</b> Andrés Atencio	57
<b>Tabla de Mensajes Difundidos:</b> Laureano Márquez	58
<b>Gráfica de Tweets Emitidos:</b> Laureano Márquez	59
<b>Gráfica de Mensajes Difundidos en feb/mar/abr:</b> Laureano Márquez	59
<b>Tabla de Contenidos de Mensajes:</b> Laureano Márquez	60
<b>Gráfica de Contenido Multimedia:</b> Laureano Márquez	60
<b>Gráfica de Tipo de Mensaje:</b> Laureano Márquez	61
<b>Tabla de Mensajes Difundidos:</b> Yeiker Guerra	61
<b>Gráfica de Tweets Emitidos:</b> Yeiker Guerra	62
<b>Gráfica de Mensajes Difundidos feb, mar, abr:</b> Yeiker Guerra	63
<b>Tabla de Contenido de Mensajes:</b> Yeiker Guerra	63
<b>Gráfica de Contenido Multimedia:</b> Yeiker Guerra	64
<b>Gráfica de Tipo de Mensaje:</b> Yeiker Guerra	65
<b>Tabla Crecimiento Mensual Seguidores 2013:</b> Figuras Públicas	66
<b>Tabla Crecimiento Mensual Seguidores 2014:</b> Figuras Públicas	66
<b>Gráfica Crecimiento Mensual Seguidores 2013-2014:</b> Figuras Públicas	66

## Resumen

El objetivo principal del Proyecto Final de Carrera es desarrollar una investigación que demuestre el ciberactivismo reflejado en la red social Twitter durante el período de protestas comprendido entre febrero y abril del año 2014 en Venezuela, estudiado mediante dos grupos de interés opositores al gobierno: los estudiantes y las figuras públicas. Para poder lograr este propósito se determinó un perfil general y dos sub perfiles correspondientes a cada grupo para poder seleccionar 4 personajes representativos de cada uno y evaluar su actividad en la red social durante ese momento de manifestaciones a nivel nacional.

Se utilizaron dos herramientas tecnológicas de medición conocidas como *Tweet Tunnel* y *Twen*. Con ellas, se contabilizó la cantidad de mensajes mensuales emitidos por las figuras seleccionadas durante los 3 meses de protestas, el tipo de contenido multimedia en el que se basaban, qué rasgos predominaban y, el nivel de compromiso vía Twitter al tocar temas relacionados con la situación del país en ese momento. Además, se estudió la popularidad de algunos de los protagonistas estudiados en cuanto al número de seguidores adquiridos en los meses de estudio de acuerdo a su actividad en el servidor y se comparó con meses antes y después de lo ocurrido. En adición a esto, por medio de entrevistas personales, se profundizó en los perfiles individuales de Twitter de cada representante, el uso otorgado, su actividad, el tipo de mensajes difundidos, las estrategias aplicadas y la importancia que le concedían a esta red social como medio de comunicación e información frente a la censura en la que se encontraban. Con las respuestas, se conoció la evolución de los mensajes emitidos y la primacía del Twitter a la hora de encontrar información objetiva.

Se pudo demostrar el objetivo planteado ya que se comprobó el alto índice de ciberactivismo en Twitter como consecuencia a la falta de información en los medios tradicionales y la censura impuesta por el gobierno. Es por esto, que todos los personajes analizados coincidieron en que Twitter fue el medio de comunicación principal durante las protestas.

Palabras claves: Twitter, ciberactivismo, protesta.



## INTRODUCCIÓN

Hoy en día se puede hablar de una sociedad de información que ha llevado a la globalización. Anthony Giddens lo explica como “intensificación de las relaciones sociales (todo tipo) a nivel mundial, de tal manera que los acontecimientos locales llegan a ser moldeados por eventos universales y viceversa” (Ianni Octavio, 1996, p.163). Hasta cierto punto se puede decir que se cumple lo que Marshall McLuhan sugería que ocurriría con el nacimiento del Internet: la creación de una “aldea global”, que según el autor, es una sociedad futura en la que todos estarían comunicados mediante herramientas tecnológicas. Este tipo de “aldea” se comenzó a observar con las comunidades virtuales de Facebook, Instagram, Youtube, Tumblr, Google Plus, Pinterest, Snapchat, Twitter, entre otras, mediante las cuales el usuario no solo ejerce una actitud pasiva frente a la información sino que también transfiere, opina y comparte videos, imágenes y todo tipo de información.

La Sociedad de la Información, además de ser una revolución tecnológica es un cambio en los modos de existir, pensar y relacionarnos con los demás. De esta forma, el siglo XXI representa una comunidad de individuos fuertemente influenciada por la abundancia de información, datos y noticias, una sociedad en la que “todos pueden crear, acceder, utilizar y compartir la información y el contenido, para hacer que las personas, las comunidades y los pueblos puedan desarrollar su pleno potencial y mejorar la calidad de sus vidas de manera sostenible” (Altarejos, 2003).

El desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICS) ha transformado de manera significativa varias esferas de la vida, incluyendo la política. Esto se puede ver reflejado en el auge de la Web 2.0 y las redes sociales utilizadas como herramientas informativas y propagandísticas que permiten la existencia de una comunicación bidireccional entre la población y las figuras políticas o de interés, creando así una relación dinámica entre los usuarios de dichas redes.

En Venezuela, como en otros países de la región, las redes sociales han permeado diferentemente. Se ha visto la necesidad de usar estos nuevos medios de comunicación como vías informativas más que como herramientas netamente tecnológicas, ya que se ha censurado el acceso a la información por lo que ha aumentado la penetración del Internet, generando así un ciberactivismo que sirve como plataforma de difusión informativa de manera rápida y de gran escala. En el caso venezolano, la penetración es del 58,94% con un total de usuarios de 15.529.494 para diciembre de 2014 según el informe del tercer trimestre del 2014 publicado por CONATEL.

En la siguiente investigación se pretende estudiar el ciberactivismo reflejado en Twitter mediante dos grupos de interés comprendidos por estudiantes y figuras públicas, durante las protestas ocurridas en Venezuela desde febrero de 2014 hasta abril del mismo año. Primero, se hará una selección de los perfiles a estudiar que luego se someterán a una segunda parte de investigación mediante una herramienta que contribuya a obtener una idea del historial en Twitter, su perfil virtual y el alcance que estas personas tuvieron antes, durante y después del período de tiempo estudiado. En la segunda fase, se estudiará por medio de entrevistas a personajes seleccionados bajo los dos perfiles elaborados en base a los grupos de protagonistas analizados de acuerdo a los requisitos empleados según criterio propio.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Proyecto Final de Carrera pretende estudiar el ciberactivismo reflejado en la red social Twitter durante el período de protestas ocurridas en Venezuela entre los meses de febrero y abril de 2014 enfocado específicamente en dos grupos de interés opositores al gobierno venezolano: estudiantes y figuras públicas. Principalmente se busca conocer las estrategias y procedimientos utilizados por las personas para el manejo de la red social y que impacto tuvo dicha alternativa en el interés y opinión de la población venezolana.

### JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Twitter, es un servicio de microblogging que ha revolucionado la manera de usar las redes sociales, más que ser un complemento, en Venezuela se ha convertido en algunas ocasiones en el único medio de transmisión de información, ya que es instantáneo, concreto, participativo, abierto y se puede compartir , y lo más importante es que por ahora no está censurado. Según la página principal de Twitter, dicha red cuenta con 284 millones de usuarios activos mensualmente y se envían alrededor de 500 millones de *tweets* por día para febrero de 2015. Sin embargo, su alcance no ha sido netamente informativo, Twitter ha sido clave en protestas sociales alrededor del mundo; esto es conocido como la “Revolución de Twitter”. Algunos casos exitosos de ciberactivismo en Twitter propiciando movilizaciones y organización de manifestantes son las protestas electorales realizadas en Irán del año 2009 y 2010 donde se utilizó Twitter como medio de difusión informativo, de acuerdo a Evgeny Morozov, periodista de *Foreign Policy*, la herramienta “se utilizó para hacer públicas las protestas que ya estaban ocurriendo, así como para llamar la atención del mundo y demostrar los actos de violencia cometidos por el régimen” (Morozov, 2009).

También se puede mencionar la revolución de Egipto, realizada por opositores del régimen de Hosni Mubarak, donde se usó Twitter para movilizar a los participantes a la manifestación en la Plaza de la Liberación en el 2011. Así como los eventos ocurridos en Ucrania en el año 2013, con la resignación del entonces presidente Viktor Yanukovich; una protesta masiva tuvo lugar en la Plaza Europa de Kiev y fue dada a conocer gracias al *hashtag euromaidan* (#euromaidan). Esta situación política aumentó el número de usuarios ucranianos en Twitter de 6.000 cuentas nuevas en noviembre de 2013 a 55.000 para enero del año 2014 (Lokot, 2014).

Por esta razón es importante conocer el papel que la red social juega en el desarrollo de eventos políticos mediante el ciberactivismo de los usuarios participantes en la plataforma 2.0. Es por eso que mediante este trabajo se pretende estudiar el activismo político a través de Twitter, usado como una herramienta informativa y política más que como una aplicación social. Se pretende aclarar a través de este análisis, el papel que jugó este instrumento tecnológico en el período de protestas ocurridas en Venezuela desde febrero de 2014 hasta abril de 2014.

Cuando los hechos son tergiversados y no hay forma de obtener información objetiva y veraz, se vuelve un reto para cualquier comunicador social realizar su trabajo y es necesario buscar vías alternas donde ejercerlo; es por esto que esta investigación es pertinente para todos los estudiantes de comunicación social, periodismo y carreras similares.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo General**

Desarrollar una investigación que demuestre el ciberactivismo reflejado por medio de la red social Twitter en el período de protestas ocurrido entre febrero y

abril del año 2014, en Venezuela, estudiado a través de dos grupos de interés opositores al gobierno: estudiantes y figuras públicas.

### **Objetivos Específicos**

1. Establecer los criterios necesarios para crear los perfiles de personajes protagónicos pertenecientes a los dos grupos de estudio determinados
2. Seleccionar a cuatro personajes por cada grupo, que cuenten con los requisitos pautados
3. Estudiar el crecimiento y manejo realizado a través del perfil de Twitter de los ocho usuarios seleccionados según el número de seguidores antes, durante y después de las protestas
4. Contabilizar el tipo de contenido emitido por las personas estudiadas con relación a las protestas
5. Entrevistar a cuatro personajes de cada uno de los grupos establecidos
6. Evaluar los *Trending Topics* más populares entre el período establecido
7. Comprobar la importancia dada a Twitter por cada uno de los entrevistados durante el período de estudio

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Se utilizaron cuatro trabajos realizados para optar por el título de Licenciado en Comunicación Social de la Universidad Monteávila como referencias, que se mencionaran a continuación:

Tabare Ortiz, Andrea Carolina (2011): **La web 2.0 como fuente de información para los medios impresos de Caracas y sus Webs**. Según Tabare, el objetivo general de la investigación era “describir el uso que hacen los medios impresos caraqueños y sus versiones digitales de la Web 2.0 como fuente de información”. De esta manera, se logró conocer a cierto punto las nuevas tendencias a las que se debían amoldar los comunicadores sociales del país a medida que se identificaran los medios de la Web 2.0 utilizados, se describió la frecuencia y los espacios en los que se citaba a la Web 2.0 en ese período de tiempo estudiado y por último, en cuanto a qué temas se citaba a la Web y en qué bases se contaba. En el trabajo de investigación anterior, de tipo descriptiva y basada en el análisis de contenido cuantitativo, una de sus conclusiones fue que “los medios de Caracas no sólo utilizan la Web 2.0, sino que Twitter es la herramienta más utilizada” (p.40), esto fue pertinente como marco contextual y punto de partida.

Sierra, Sergio; Vegas, Eugenia (2011): **Estudio de los mensajes difundidos por un medio de información y un líder de opinión a través del microblogging Twitter**. En este caso, a partir de ese objetivo general, la investigación de Sierra y Vegas centró dos de sus objetivos específicos en: “1) Desarrollar un instrumento de recolección de datos que abarque los elementos necesarios para el estudio de los mensaje difundidos; y 2) Analizar el contenido difundido por el medio de información y el líder de opinión seleccionados a través de Twitter mediante la aplicación de la

herramienta” (p.8). En relación a este trabajo, el enfoque en los mensajes de difusión por líderes de opinión y medios, el glosario de términos, las herramientas de medición de popularidad y los usuarios utilizados fueron aspectos importantes a considerar al momento de decidir cómo estudiar el ciberactivismo de los dos grupos durante las protestas que fueron estudiados.

Azuaje, Daniela; Báez, Alexandra; Castro, Alejandra (2010): **El uso de Twitter como herramienta informativa dentro de la Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información de la Universidad Monteávila**. Este Proyecto Final de Carrera, partiendo de su objetivo general de “Diagnosticar y promover el uso comunicacional de la herramienta Twitter que le dan algunos miembros clave de la comunidad estudiantil de la Facultad de Ciencias de la comunicación e Información de la Universidad Monteávila” (p.15), se enfocaron en tratar de determinar el comportamiento de los grupos de la UMA que utilizan el microblog Twitter y cómo le sacan provecho en relación a su entorno, monitorear el comportamiento de los voceros claves de la comunidad universitaria con respecto a la herramienta, a fin de medir la efectividad de la red social como conector de esas personas con sus audiencias.

León, Adriana; Díaz, Mabel Orianna (2014): **Uso de las herramientas 2.0 en la campaña del candidato a la alcaldía del Municipio Sucre del Estado Miranda en las elecciones municipales 2013**. Según León y Díaz, el objetivo general de la investigación constó en “examinar el uso y comportamiento de las herramientas 2.0 (Facebook, Twitter, Youtube, Instagram) y la página web por parte del candidato” a la reelección por el municipio Sucre del Estado Miranda, Carlos Ocariz, en la campaña electoral para las elecciones municipales de 2013 (p.4). Este trabajo fue pertinente para la realización de la siguiente investigación porque demostró la importancia de las redes sociales como complemento para la construcción de la vida política. Además aportó información para elaborar el marco metodológico y las estrategias en cuanto a las formas de medición, análisis y estudios de las redes sociales para poder comprobar la hipótesis planteada y alcanzar el objetivo general.

## **ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

### **Contexto**

Las manifestaciones en Venezuela iniciadas el 4 de febrero de 2014, en la ciudad de San Cristóbal en el estado Táchira y el 12 de febrero del mismo año en Caracas, ocurrieron contra el gobierno de Venezuela presidido por Nicolás Maduro, a un año de haber sido electo. Los manifestantes señalaban que las protestas eran consecuencia de la delincuencia, el alto nivel de la inflación y la escasez de productos básicos.

Los disturbios habían dejado un saldo de 41 fallecidos (oficialistas, opositores, funcionarios de la Guardia Nacional Bolivariana, entre otros), y según la Fiscal General de la República, Luisa Ortega, hubo un total de 3.351 detenciones para el 11 de abril de 2014 (Pardo, 2015).

El 21 de febrero el gobierno venezolano retiró el permiso de funcionamiento y la señal dentro de Venezuela a los canales internacionales NTN24 y CNN en Español; según declaraciones dadas por CONATEL esto ocurrió por "promover violencia", como publicó el portal web de la BBC el 12 de febrero de 2014, retractándose de su decisión el 22 de febrero con CNN, emitiendo nuevas credenciales para los periodistas de la cadena estadounidense. También se bloquearon las imágenes compartidas a través de Twitter según informó Nu Wexler, portavoz de CNN el 14 de febrero; "puedo confirmar que las imágenes de Twitter están siendo bloqueadas en Venezuela. Creemos que es el gobierno el que las bloquea" respondió en un correo electrónico a BBC Mundo (BBC, 2014).

La Sociedad Interamericana de Prensa (SIP) denunció el "agravamiento de la situación de deterioro democrático" en Venezuela "y sus efectos destructores sobre la libertad de prensa", el 19 de octubre de 2014 (El Nacional, 2014).



Asimismo, según el informe sobre Venezuela elaborado por la Comisión de Libertad de Prensa e Información de la SIP se resaltó: "En los últimos seis meses se ha producido una gran cantidad de protestas y manifestaciones públicas, en el curso de las cuales muchos ciudadanos, en su mayoría jóvenes estudiantes y periodistas, fueron detenidos, amenazados, algunos torturados y otros procesados judicialmente", también se manifestó que "a los trabajadores de la prensa les han sido decomisados sus equipos y (han visto) limitada o entorpecida su labor" (*Idem*).

Es importante resaltar el control del Estado venezolano sobre todo en el espectro radial, televisivo, escrito, tendencia que ahora también se expande hacia las redes sociales, concluye la SIP. La Organización asegura también que la autocensura ha cobrado un auge excepcional debido al contexto de violencia y a los procesos judiciales penales, prohibiciones de salida del país, campañas de difamación, y otras acusaciones.

La SIP además denuncia "innumerables cierres de portales de Internet y cuentas de Twitter" cuando "los órganos de control consideran que se han transmitido informaciones, formulado opiniones o difundido noticias lesivas a la revolución" (*Idem*).

Puede observarse la falla que hay para obtener información debido a la falta de los medios tradicionales en cubrir los sucesos de dichas protestas; es por esto que se ha incurrido al uso masivo de las redes sociales, específicamente Twitter, como lo explica Ezequiel Minaya en su artículo *Los Nuevos Medios en Línea, en Auge en Venezuela* de *The Wall Street Journal* (WSJ); desde junio de 2013 hasta junio del año siguiente, la audiencia de Internet creció 62%, a casi 10 millones de visitantes (Minaya, 2014).

Mariengracia Chirinos, Coordinadora de Libertad de Expresión del Instituto Prensa y Sociedad, afirma que la mano dura del gobierno llevó a los venezolanos a buscar fuentes de información alternativas; declarando que "había una intensa actividad en línea".

Según Minaya, comentaristas y políticos también han sumado seguidores en Twitter, al sumar 1,1 millones de visitantes únicos desde junio 2013 hasta junio del año 2014. En América Latina, Venezuela quedó sólo detrás de Brasil y Argentina en cantidad de usuarios de Twitter para el año 2014, mientras que superó a México y Colombia, a pesar de la diferencia poblacional entre ambos países, según datos de ComScore, que es una compañía de investigación de mercadeo en Internet que proporciona datos de marketing y servicios para muchas de las mayores empresas de Internet (Minaya, 2014).

## **MATERIA TECNOLÓGICA**

### **Internet**

Según la Real Academia Española (2001) el Internet es la “Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de comunicación.”

Esta herramienta le otorga a las personas la información que quieran consumir dependiendo de sus preferencias y gustos; cada quien accede al portal de su interés particular. A su vez, es interactivo e instantáneo, por lo que se siente más personal ya que se divide por comunidades específicas determinadas por distintos temas ya sea deportes, economía, música, noticias entre otros.

Sin duda alguna, el Internet es una de las invenciones que ha logrado acercar a las comunidades, otorgándoles el poder de acceder a la información que deseen consumir, interconectándolos y dándole el sentido máximo al término “aldea global” del escritor canadiense Marshall McLuhan en su libro *Transformaciones en la Vida y los Medios de Comunicación Mundiales En El Siglo XXI, Por El Cual Mediante Este* proceso de vinculación, se internacionaliza la economía, la política, la información y la cultura.

## **Definición de Web 2.0**

El término Web 2.0 lo acuña Tim O' Reilly quien utilizó la expresión para referirse a “una segunda generación de web, basada en comunidades de usuarios y una gama especial de servicios, como las redes sociales, los blogs o los wikis, que fomentan la colaboración y el intercambio ágil de información entre usuarios” (Mazzina, 2010, p.14).

Otra definición pertinente viene dada según Xavier Ribes (2007) en donde describe Web 2.0 como "todas aquellas utilidades y servicios de Internet que se sustentan en una base de datos, la cual puede ser modificada por los usuarios del servicio, ya sea en su contenido (añadiendo, cambiando o borrando información o asociando metadatos a la información existente), bien en la forma de presentarlos, o en contenido y forma simultáneamente”.

Tomando en consideración estos términos, se entiende por redes sociales un espacio de interacción entre usuarios donde se publica una gran variedad de contenido creado la mayoría de las veces por los mismos visitantes y relacionándose entre sí, conformando una comunidad que intercambia información constantemente.

Esta frecuente interacción libre, instantánea y viral, ha tomado un lugar importante dentro de la política ya que es una plataforma capaz de involucrar al usuario en tiempo real haciendo uso de sus conocimientos; tal y como plantea Diego Beas en su libro *La Reinención de la Política* (2010, p.48).

Carmen Beatriz Fernández junto con Konrad Adenauer Stiftung (2006) realizó un primer estudio comparativo regional que hizo seguimiento del uso de Internet como instrumento de las 10 campañas presidenciales llevadas a cabo en igual número de países durante el año 2006. Se evaluó a usuarios de Internet de Bolivia,

Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile, México, Nicaragua, Perú y Venezuela y su comportamiento en relación a los actos de campaña.

El estudio determinó que el contacto directo, a través del activismo político, parece ser una fuente de información política comparativamente más importante en Nicaragua, Brasil y Venezuela. En el Índice Ciberpolítico resaltan Brasil, Venezuela, México y Colombia como los países que hicieron un uso más intenso de la Red durante las campañas presidenciales de 2006.

De acuerdo a las preguntas realizadas por Fernández podía distinguirse entre el uso de la red para informarse políticamente y su uso para activar políticamente. Se concluyó que hay países donde el usuario emplea las herramientas más para activarse que para informarse, como en Venezuela, Colombia y Ecuador.

Para ampliar las posibilidades de análisis, la autora contrastó el índice preliminar de ciberactivismo construido a partir de los datos de la encuesta “Elecciones”, contra el Índice de Libertades Económicas publicado anualmente por *The Heritage Foundation* y el *Wall Street Journal*. El estudio encontró que Venezuela, país que evidencia mayor ciberactivismo entre los diez países evaluados, es también el menos libre de los diez, de acuerdo al Índice de Libertades Económicas. Por lo que exponen como conclusión que a menor libertad mayor uso del activismo político utilizando las Tecnologías de Información y Comunicación (TICS) como instrumento.

Esta misma comparación se realizó con el Índice de Libertad de Prensa que publica Reporteros Sin Fronteras; también se consiguió una relación inversa donde los países con libertad de prensa amenazada como México, Perú y Venezuela, eran los países que hacían más uso intensivo de la red como instrumento de información política.

El estudio concluyó con hallazgos interesantes, explicando que pareciera que el “ciberciudadano” emplea la red como “prótesis de libertad”: para paliar sus carencias libertarias, bien en su capacidad de accionar políticamente, o bien en sus posibilidades de obtener información libre, en sociedades con libertad de prensa disminuida.

## **Redes Sociales**

El término redes sociales nació a mediados de 1995 a partir de la creación del sitio Classmates.com. De acuerdo con su creador, Randy Conrads, el objetivo de este sitio web era hacer que los usuarios pudieran establecer contacto con antiguos compañeros de clase.

Años más tarde, la necesidad de mantenerse conectado sin la limitación de tiempo y espacio permanecía vigente. Ello trajo consigo la creación de nuevos espacios de interacción como MySpace, LinkedIn, SoFlow, entre otros. A partir de este momento los usuarios empiezan a referirse a estos espacios como redes sociales, para denominar comunidades virtuales en los que se intercambia información e interactúan unos con otros.

María Ángeles Cabrera (2010) expone que “Las redes sociales son plataformas de comunidades virtuales que proporcionan información e interconectan a personas con afinidades comunes. Las redes sociales son uno de los mejores paradigmas de la Web 2.0 y la construcción de opinión en el entorno digital”.

Michael Miller, autor del libro *Facebook for Grown-Ups*, por su parte define a las redes sociales como sitios Web que albergan una comunidad de usuarios fácil para que éstos se comuniquen entre sí. De igual forma, Miller (2011) asegura que el aporte de las plataformas sociales, es que brindan múltiples alternativas: la posibilidad de establecer comunicaciones privadas y, crear grupos y conversaciones, compartir videos, manejar aplicaciones de diversos temas y hasta

desarrollar estrategias de mercadeo; todos estos procesos enmarcados en la actualización inmediata de la información a una red de contactos del usuario emisor.

La nueva “sociedad red”, como la denominó el catedrático Manuel Castells, es una sociedad nueva gracias a la revolución tecnológica, el volumen de información accesible y la estructura social conectada en la red. Esta red, con sus herramientas de búsqueda, clasificación, valoración y difusión de la información junto con su facilidad y versatilidad para establecer vínculos entre las personas, está provocando fuertes cambios en todos los sectores, entre ellos, el universo de la política (M. Luz Congosto, Montse Fernández y Moro E. Esteban, 2011 p.12).

La aparición de los blogs en la década de los 90 incrementó el potencial de los usuarios ya no como consumidores de información sino como protagonistas de la producción de contenido. Así lo explica David Ugarte en su manual en versión digital titulado *El Poder de las Redes: Manual Ilustrado, para Personas, Colectivos y Empresas Abocados al Ciberactivismo* (2007, p.109-110), donde expone que “La Web 2.0 representa la separación entre producción y distribución de información. La producción se atomiza y pasa a los usuarios”.

## **Microblogging**

El *microblogging*, también conocido como el *nanoblogging*, representa la última variante del blog, con la particularidad de que los mensajes emitidos están limitados por un espacio reducido pero que pueden colocarse con mayor inmediatez en la red; específicamente, es un servicio que permite a sus usuarios enviar y publicar mensajes breves (un máximo de 140 caracteres), generalmente de sólo texto pero que en varias ocasiones incluyen elementos de multimedia. Sin duda alguna, esto trata de un fenómeno relativamente reciente y que su uso comienza a extenderse a partir de julio de 2006, fecha en la que nace Twitter, “el servicio por excelencia del *microblogging*” (el cual ganó el *South by South west Award*, Premio Web en la categoría de blogs de 2007) (M.Cortés, 2011, p.27).

Otros servicios de *microblogging* conocidos mundialmente son Yammer, Tumblr, Indenti.ca, Jaiku, Pownce, Khaces y Xmensaje.

“El *microblogging*, como la micropolítica, tiene unas poderosas razones que lo explican. Razones que son argumentos para la esperanza y se nutren de fundamentos más profundos que se entrelazan en la naturaleza humana del pensamiento, del relato y la comunidad. Expresa, con su capacidad y amplificación relacional, gracias a la tecnología, estas leyes con gran eficacia y naturalidad” (S. Barriola y E. Vegas, 2011, p15).

A diferencia de los blogs que permiten expresar puntos de vista mediante ensayos o artículos, los *microblogs* tienden a ser usados para enunciar pensamientos o ideas concretas. Esta última novedosa forma de interacción permite que los usuarios se expresen en un espacio limitado pero que puede llegar a ser amplificado mediante el hipertexto (*Ibidem*, p. 14).

En resumen, “el *microblog* consiste en pequeños comentarios generados por el usuario, sin una extensión mayor a 140 caracteres, a diferencia de un blog tradicional” (Azuaje, Báez y Castro, 2010, p.23).

## **Twitter**

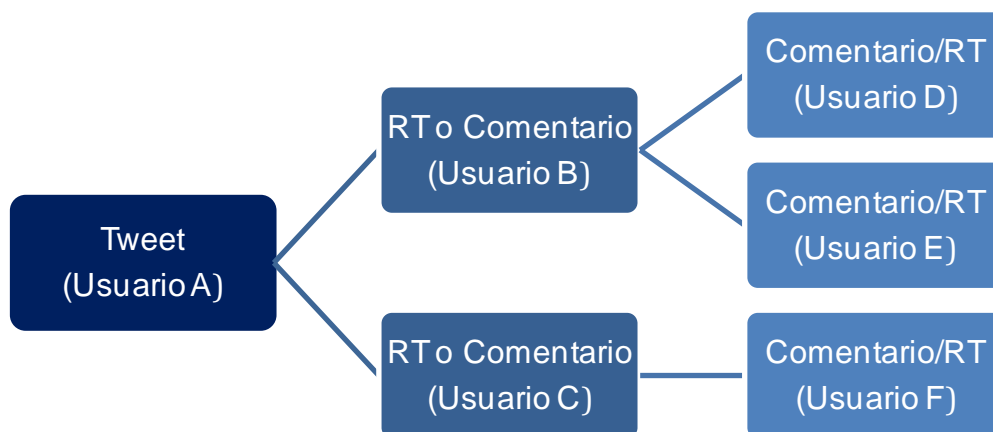
“Comparte y descubre lo que está pasando en este instante, en cualquier parte del mundo”. Es así como Twitter da la bienvenida a sus usuarios.

Es un sistema gratuito de *microblogging* con funcionalidades de red social, que permite que sus usuarios escriban textos de tan solo 140 caracteres denominados *tweets*. Creado por Jack Dorsey, un diseñador de software, en conjunto con otros colegas en el 2006 como servicio de mensajería instantánea online.

“Twitter es una fuente de información que permite segmentar a los usuarios, descubrir cómo los ciudadanos participan en el debate político y cómo se agrupan por afinidad ideológica” (Congosto, Fernández y Moro, 2011 p.12). La página oficial del Twitter define esta herramienta como una red de información de tiempo real que permite conectarte a lo que encuentras interesante.

“La red social combina las características de un blog o diario digital, con mensajes cortos, elemento propio de la mensajería de texto SMS. Esta modalidad permite a los usuarios producir breves unidades de contenido acerca de diversos tópicos de interés, así como también favorece la interactividad mediante la inserción de comentarios y reenvíos de los *tweets*” (Azuaje, Báez y Castro, 2010, p.23).

Según plantean Congosto, Fernández y Moro, cada usuario tiene una capacidad de propagación proporcional a su número de seguidores (*followers*), pero el mensaje puede ser retransmitido (RT) por los *followers* de sus *followers* sin ninguna limitación. Estas características hacen que Twitter sea una de las mayores fuentes públicas de propagación de la información en tiempo real. Además se pueden enlazar imágenes y videos como compartir otras páginas web con información más extensa.



Posible Difusión de un *Tweet*

Elaboración Propia



Se puede organizar y clasificar los mensajes mediante etiquetas (*hashtag*) y se puede conocer la fecha de emisión del *tweet* y en algunos casos la localización del usuario que lo envió.

En el texto de *Comunicación Política 2.0* se explica que toda esta información permite caracterizar a los usuarios en distintos perfiles atendiendo a: frecuencia de publicación, preferencias de sitios web, palabras más utilizadas, partidos políticos o líderes más referenciados, usuarios que menciona o que le mencionan, dispositivos usados para acceder a Twitter, entre otros (2011, p.13).

La información que circula por Twitter tiene una estructura específica. Cuando se mide cómo se propaga la información (RT) o cómo se dialoga (*reply*) se encuentra que la información fluye por comunidades de usuarios que tienen entre ellos unos vínculos más fuertes que con el resto de la red (*Idem.*)

Cada persona, empresa, ente o comunidad registrada a Twitter, es representado por su nombre de usuario y al preceder con una “@” el nombre específico sirve de enlace directo a su perfil particular. A partir de aquí, cada usuario elige a quién seguir (*follow*) porque le interesa los mensajes o *tweets* compartidos y con esto comienza la relación de siguiendo y seguidores (*following* y *followers*) (Cosmo Ciudadano, A.C.).

Es importante conocer los términos específicos en cuanto a cada área de Twitter para así poder entender su funcionamiento. A continuación se explicarán todas las funciones de la red social.

La Cronología (o *Timeline*) es el centro neurológico de actividades en Twitter desde la Web y donde se muestra el conjunto de *tweets* (propios y de aquellos compartidos por los seguidores) de forma cronológica (Rodríguez I. , 2009).

La mención y el *reply* (en castellano, la respuesta) son mensajes que incluyen el @NombreDelUsuario, la segunda se diferencia porque el *tweet* comienza

con la etiqueta del usuario seguido por el mensaje; de esta forma, todos los *replies* son menciones pero no todas las menciones son *replies* (Rodríguez I. , 2009).

Específicamente un *Retweet* (RT), es una función que ofrece la herramienta para permitir la re-publicación de un *tweet* de alguno de los usuarios seguidos y que se consideran especialmente importante. Con el RT del *tweet* se consigue que se mantenga la autoría original de la fuente y que aquellos seguidores que no sigan al usuario emisor del *tweet* lo conozcan. Esto se puede hacer de dos maneras, pulsando el botón de *Retweet* en la parte inferior de cada *tweet* o utilizando la siguiente fórmula: RT+ @UsuarioEmisor + Mensaje Emitido (Rodríguez I. , 2009).

Los favoritos por otra parte, son aquellos *tweets* considerados de interés por cada usuario. Se marcan con la estrella que aparece en la parte superior derecha de cada *tweets* y desde entonces forman parte de una lista en particular después de notificar al usuario autor. Para acceder a los *tweets* favoritos, ya sean los propios o los de otro usuario, se tiene esa opción en la barra lateral de cada perfil (Rodríguez I. , 2009).

Los *hashtags* o etiquetas son las palabras claves o etiquetas precedidas por el símbolo numeral (#). Esto permite clasificar y unir la búsqueda y las menciones de temas específicos. Aquellas etiquetas y palabras utilizadas en un transcurso de tiempo corto que se vuelven populares se convierten en *Trending Topics*, los temas de moda. Usualmente, son las 10 palabras (*hashtags*) con mayor crecimiento que aparecen en una barra lateral dando una idea de la importancia de Twitter en la difusión de eventos, noticias y opiniones con base en el resultado de un complejo algoritmo que da prioridad a la novedad y la locación del *tweet* (Rodríguez I. , 2009).

El ranking oficial de Twitter es un indicador que permite a los usuarios conocer cuáles son los últimos temas que le interesan a las audiencias al momento de informarse, comentar e incluso ser generadores de noticia (Azuaje, Báez y Castro, 2010, p.25).

## **Twitter en Venezuela**

La incursión de Twitter en la historia venezolana ocurre en el año 2007, cuando un pequeño grupo de blogueros venezolanos abrió sus cuentas y empezaron a entender cómo funcionaba el servicio; la red social estaba en funcionamiento desde el 26 de marzo de 2006. En este grupo de individuos, se encontraban usuarios como Luis Carlos Díaz, comunicador social, bloguero y periodista digital; Hugo Londoño, diseñador web; Aníbal Rojas, desarrollador web; entre otros (Azuaje, Báez, Castro, 2010, p.24).

A medida que los venezolanos comenzaban a familiarizarse con el funcionamiento de este *microblog* y el poder de difusión inmediata que este servicio tiene, empezaron a sumarse periodistas, canales de televisión y portales digitales al movimiento cibernético, propagando el link “Sígueme en Twitter”. Fue así, como esta herramienta se dio a conocer y a convertirse en popular; su accesibilidad, sencillez y funcionalidad que los diferenciaban del resto de las redes, eran elementos atractivos y que despertaban la atención de aquellos que querían formar parte de la nueva moda (*Idem*).

“La incorporación de los teléfonos celulares a esta tendencia no sólo tiene implicación preponderante por sumar una masa de usuarios muy superior a la que usa el Internet (en la computadora), sino que da pie para hablar de una web al cuadrado, donde los usuarios son los que siguen generando contenido y compartiéndolo en sus comunidades como en la Web 2.0” (Tendencias Digitales: De la “Web 2.0” a la “Web al Cuadrado”, 2009).

## **MATERIA MEDIÁTICA**

### **Medios de Comunicación**

El término “medio de comunicación” (del latín *medius*), hace referencia al instrumento o forma de contenido por el cual se realiza el proceso comunicacional;

son los instrumentos mediante los cuales se informa y se comunica de forma masiva y la manera como las personas, los miembros de una sociedad o de una comunidad se enteran de lo que sucede a su alrededor a nivel económico, político, social, entre otros.

Carlos Marín y Vicente Leñero en *Manual para Periodistas* expresan sobre los medios de información que la prensa, radio y televisión son los medios tradicionales en que se desarrolla el periodismo. A ellos, no obstante, “se debe añadir el uso cada vez más extendido del Internet: medio de comunicación que permite el intercambio de información a través de computadoras y líneas telefónicas (...) A través de ellos nos enteramos del acontecer público y obtenemos informaciones que se integran, según su trascendencia, en nuestra vida cotidiana: nutren conversaciones, discusiones o discernimientos que llevan o pueden llevar a la toma de decisiones. Es gracias a estas informaciones que podemos hacernos una idea, formarnos un criterio de la realidad en la que estamos insertos y procurarnos elementos para enfrentar nuestro entorno” (2004, p. 17).

Asimismo, el libro *Géneros del Género Ciberperiodismo* de Jaime Alonso y Lourdes Martínez (2003), agrega que “el concepto de medio está íntimamente ligado al de tecnología, ya que cada desarrollo tecnológico ha propiciado la aparición de nuevos medios” (2003, p. 262-270).

Medios masivos de información, ahora llamados comunicación y *mass media* (radio, televisión, prensa escrita, Internet y cine) tienen la característica esencial de ser canales a través de los cuales se transmite multitud de información simultáneamente a una gran cantidad de personas y además comparten otras 4 características en común:

- Son medios y no fines. Consideran que los emisores y receptores de la información pueden ser individuales o colectivos.
- Son abiertos. Cualquier persona debe poder acceder a ellos sin restricciones de edad, tipo económico o social.

- Se relacionan con diversas disciplinas que aportan lenguajes específicos. La psicología, la sociología, la antropología, entre otras disciplinas, contribuyen a mediatizar la comunicación informativa deseada.
- Elaboran contenidos que van desde lo más amplio a lo más específico. Hay dos tipos de medios: banda ancha, destinados a amplios y heterogéneos tipos de receptores o públicos, y son sencillos puesto que la comprensión de sus contenidos no requiere preparación específica o educación especial y banda estrecha, la cual se dirigen a público específico capaz de manejar códigos e información necesarios para comprender el contenido. (Torres Fernández, Lilia G. Taller de Lectura, Expresión Oral y Escrita: Medios de Información. Abril 2009).

## **Libertad de Expresión**

Sergio Ferreira en su artículo *Libertad de Expresión: Pilar de la Democracia* constituye que la libertad de expresión e información “es un derecho humano fundamental que asegura el libre intercambio de ideas y opiniones en una sociedad democrática y plural” (2015). La Declaración de Principios de Libertad de Expresión (CIDH) agrega que es la práctica del acceso a la información pública y las manifestaciones de libertades de expresión y de información lo que permite la transparencia del Estado, la efectividad de las políticas públicas, la lucha contra la corrupción y la defensa de los derechos Humanos (Civils, Estudio de la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión sobre el Derecho de Acceso a la Información, 2007).

El profesor de la Universidad Católica Andrés Bello, Andrés Guillermo Carvallo, asegura que es necesaria la existencia de un sistema jurídico que garantice la posibilidad de expresarse y comunicarse, en un debate sin fronteras de ideas y opiniones, que además consagre el derecho de las minorías a participar en la toma de decisiones sociales y políticas que sean de interés ciudadano (Ferreira, 2015).

“Finalmente, la libertad de expresión es también, en su evolución natural, libertad de organizarse para propagar lo que tenemos que decir. Los modernos partidos políticos, cuya matriz se encuentra en los *clubs* de opinión y de difusión de las opiniones del siglo XVIII, constituyen la primera ilustración concreta de cómo la libertad de expresión se convierte en 'organización de la opinión'. A nosotros nos interesa además, por otro lado, la libertad de organizar las comunicaciones, y más precisamente la estructura de las comunicaciones de masas, que es, al mismo tiempo, el producto y el promotor de la libertad de expresión" (Sartori, 2005, p.179).

## **Censura**

Según la Real Academia Española (2001), censura se refiere a “Dictamen y juicio que se hace o da acerca de una obra o escrito” además de “Dicho del censor oficial o de otra clase: Ejercer su función; imponer, en calidad de tal, supresiones o cambios”.

Aunque son diversos matices los que se delinear, ubican en un primer eslabón a la censura como fenómeno social que se expresa mediante órdenes y presiones directas e indirectas. Esta irregularidad, evidentemente, afecta la independencia, la pluralidad, la diversidad y la calidad informativa (Chirinos, 2014).

La censura en los medios de comunicación procura que no se conozca la verdad sobre alguna realidad de interés público, por lo que es un elemento negativo en el ejercicio del periodismo, además de ser una práctica anticonstitucional (Delgado, 2013), partiendo de lo establecido en la Carta Magna de que: “Toda persona tiene derecho a expresar libremente sus pensamientos, ideas y opiniones, por cualquier medio, sin que pueda establecerse censura previa”.

## **Infopolítica y Ciberactivismo**

En los últimos años, la actividad política ha experimentado un proceso de especialización técnica y profesionalización en el ámbito comunicativo. La

comunicación política se ha convertido en un elemento necesario, no sólo para ganar elecciones, sino para sacar adelante acciones políticas concretas e incluso para garantizar la estabilidad democrática (Rafa Rubio, 2011, p.24).

Tradicionalmente esta comunicación ha estado dirigida fundamentalmente a los medios de comunicación, de una manera unidireccional y centralizada. Conceptos como control del mensaje, *spin*, triangulación o *framing* se han convertido en los términos habituales de las estrategias de gobierno. Estas estrategias suelen dejar en un segundo plano la relación directa con los ciudadanos, considerados no sólo como opinión pública, sino como detentadores de la soberanía, verdaderos protagonistas de la vida política fuera del período electoral (*Idem*).

Carmen Beatriz Fernández (2008) expone dos conceptos fundamentales del nuevo uso político que se le da a la Web 2.0, explica que la infopolítica incluye expresiones de uso pasivo de los medios digitales durante la campaña electoral presidencial, como fuentes de información política, tales como “visité el sitio web de un candidato”, “busqué información en la web sobre algún candidato usando buscadores como Google u otros”, “leí un blog sobre información política y/o candidaturas”

El ciberactivismo implica el uso de los nuevos medios en actividades similares al activismo político, tales como: “recibí y leí correos electrónicos de familiares o amigos que contenían información política”, “hice activismo apoyando o registrándome en línea a favor de un candidato”, “envié correos con información política y/o promocionando a mi candidato a familiares y amigos”, “envié mensajes de texto políticos a través de mi teléfono celular (SMS)”, “hice alguna contribución monetaria en línea”, “le envié un e-mail con mis preocupaciones y demandas al candidato”, o “asistí a alguna concentración y/o evento político al que me invitaron a través de un correo-e o un mensaje SMS”. Todo esto se hace de forma activa, participando, comentando, compartiendo información, expresando opiniones y actitudes activamente.

## Opinión Pública

El Papa Juan Pablo II (1989), dentro de *La Formación De La Opinión Pública En Sentido Cristiano*, (Vaticano, 1989) habla de este concepto como el “modo colectivo de sentir y pensar de un grupo más o menos grande de personas, con respecto a un hecho determinado de interés público”.

Tomando en cuenta este significado se puede deducir que la opinión pública es la voz colectiva de la sociedad civil, y esta voz muchas veces guía las acciones de los líderes y gobernantes, por eso es tan decisiva.

“Por espacio público entendemos un ámbito de nuestra vida social, en el que se puede construir algo así como opinión pública. La entrada está fundamentalmente abierta a todos los ciudadanos. En cada conversación en la que los individuos privados se reúnen como público se constituye una porción de espacio público. (...) Los ciudadanos se comportan como público, cuando se reúnen y conciertan libremente, sin presiones y con la garantía de poder manifestar y publicar libremente su opinión, sobre las oportunidades de actuar según intereses generales. En los casos de un público amplio, esta comunicación requiere medios precisos de transferencia e influencia: periódicos y revistas, radio y televisión son hoy tales medios del espacio público” (Habermas, 1973, p. 61).

Al hacer un análisis de la opinión pública “se deben tomar a consideración como mínimo tres elementos que le dan forma: los sujetos o individuos que opinan, el objeto o tema sobre el que se opina y el ámbito o contexto en el que se forma la opinión pública” (Rubio, 2009). Es por esto que mediante el estudio de los perfiles de Twitter de los usuarios seleccionados, así como la evaluación de los *tweets* que tengan relación al tema, serán un conglomerado de juicios de valor que reflejaran la opinión pública del tema que a tratar en este trabajo de investigación.

La opinión pública y la democracia van de la mano ya que para que exista la libertad deben haber unas condiciones fundamentales: “el principio de libertad de



pensamiento, el principio de libertad de expresión y el principio de libertad de organización o asociación” (Rubio, 2009).

## **Figura Pública**

“La representación, figura, apariencia o semejanza de algo se conoce como imagen. Este término, que procede del vocablo latino *imago*, también refiere a la representación visual de un objeto que se realiza a través de técnicas de la fotografía, la pintura, el diseño, entre otros”, como define el portal web *Definición*.

Público, por su parte, es un adjetivo que hace mención a aquello que es manifiesto o que es visto o sabido por todos. Lo público también se asocia a lo perteneciente o relativo al pueblo (*Idem*).

Estas definiciones nos permiten entender la noción de imagen pública, que señala la representación de una persona o entidad realizado por una sociedad. Esto quiere decir que la imagen pública se compone del conjunto de rasgos reconocidos por la comunidad (*Idem*). Su construcción está influenciada por los medios de comunicación ya que ellos son los encargados de transmitir diversos acontecimientos que pueden estar relacionados con una personalidad en específico.

## **CONTENIDO POLÍTICO**

### **Protesta**

Una protesta es aquella muestra de disconformidad o descontento que expresan individuos con relación a algún hecho o acontecimiento. Este sentido de la protesta, como exhibición pública de la opinión de un grupo a partir de manifestaciones en las calles en determinada fecha y lugar, resulta ser uno de los usos más populares de la palabra, según publica el portal web *Definiciones ABC*.

Según la Real Academia Española (2014), protestar significa “declarar o proclamar un propósito, expresar la oposición a alguien o a algo y expresar una queja o disconformidad”.

Tal como se comentó en la justificación de la investigación, hay protestas que han marcado el comienzo de una nueva era en Twitter, durante un movimiento conocido como la “Revolución de Twitter”, tales como las protestas electorales realizadas en Irán del año 2009 y 2010. En ellas se utilizó Twitter como medio de difusión informativo. La revolución de Egipto realizada por opositores del régimen de Hosni Mubarak, donde también se usó Twitter para movilizar a los participantes a la manifestación en la Plaza de la Liberación en el 2011 y los eventos ocurridos en Ucrania en el año 2013, con la resignación del entonces presidente Viktor Yanukovich; todas estas se tomaron en cuenta para la presente investigación.

En el caso específico de Venezuela, las protestas ocurrieron en el año 2014 y este trabajo se enfocará en el estudio de las mismas durante el mes de febrero hasta abril del mismo año.

## **#LaSalida**

La Salida fue un movimiento político convocado por los líderes opositores Leopoldo López, María Corina Machado y Antonio Ledezma, que buscaba generar un cambio en contra del gobierno actual. Se puede considerar una de las etiquetas más utilizada para identificar la ola de protestas del año 2014 realizadas en Venezuela; es por esto que es pertinente mencionarlo.

Según publicó el diario El Nacional el día 21 de mayo de 2014, se informó que entre las propuestas hechas por López destacan, la Enmienda Constitucional plasmada en el artículo 340 en la Constitución; la Renuncia Presidencial, en el artículo 233; el Referendo Revocatorio, artículo 72 y la Asamblea Nacional Constituyente con el 347.

El coordinador nacional de Voluntad Popular, expresó que “el domingo 2 de febrero (2014), nosotros tendremos una jornada nacional de asambleas de calle, que se va a repetir en todo el territorio nacional y en el que impulsaremos este debate (...). Tenemos que incorporar ese sentimiento de frustración y esa vocación de cambio que tiene el pueblo venezolano ante la crisis profunda en la que nos ha sumido el gobierno de Nicolás Maduro, ante la escasez, ante la devaluación que realizaron ayer mismo, ante el desempleo y especialmente, ante la inseguridad. Por eso nosotros queremos que en estas asambleas de calle, que se van a dar en todo el país, debatamos #LaSalida de un gobierno antidemocrático, ineficiente y corrupto que en nada se preocupa por resolver los problemas de los venezolanos”, anunció Leopoldo López.

Este movimiento promovió una salida constitucional al régimen de Nicolás Maduro cumpliendo una serie de requisitos; adicional a los mencionados anteriormente, la página web de Voluntad Popular publicó el 3 de marzo de 2014 una agenda con hechos concretos enmarcados en la Constitución para llevar a cabo #LaSalida. Estas exigencias eran: “la liberación de todos los presos políticos y el retorno de los exiliados; justicia para los fallecidos por la represión y el abuso, tanto para los autores materiales como para quienes impartieron las órdenes; recomponer los poderes públicos cuyos mandatos están vencidos, como el del contralor, los rectores del CNE y magistrados del TSJ; exigir la renuncia de los responsables por acción u omisión de la represión, tortura y los fallecidos. No hay manera de que baje la intensidad de la protesta si no renuncian Miguel Rodríguez Torres, primer responsable de la represión y Luisa Ortega Díaz, primera responsable del encarcelamiento injusto y la impunidad”.

Se puede decir que #LaSalida fue un *hashtag* utilizado para reunir todas las características de las protestas en un solo concepto.

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

A continuación, se encuentran las bases metodológicas en las que se sustentó la investigación. En este capítulo se encuentra el enfoque, tipo de investigación, diseño, técnicas de análisis e instrumentos de recopilación de datos utilizados para el estudio realizado.

#### **ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

Investigación – Opinión Pública

Como exponen los autores Hernández, Fernández y Baptista (2006) en su libro *Metodología de la Investigación*, existe un esquema que contiene dos enfoques pertenecientes a una misma investigación, el cuantitativo y el cualitativo, esto es denominado enfoque mixto. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 4)

La investigación cuantitativa desarrollada es de carácter descriptivo en forma de estudio de campo que pasa por la identificación de los dos perfiles elaborados en base a los grupos de protagonistas analizados (estudiantes y figuras públicas) de acuerdo a los requisitos empleados según criterio propio. Posterior a la elaboración de los perfiles, se seleccionará a los personajes que cumplan con todos los elementos exigidos y se someterán a una investigación mediante dos herramientas que contribuyan a obtener una aproximación del historial en Twitter, *Twen* y *Tweet Tunnel*. Estas herramientas van a permitir estudiar el número de seguidores que recibían las personas seleccionadas antes, durante y después de la fecha pautada (febrero a abril de 2014) como también, el uso otorgado a la plataforma de acuerdo al número de *tweets*, *retweets*, respuestas y contenido multimedia enviado relacionado con las protestas. Dicha información aportará datos que demuestren el uso de Twitter como plataforma informativa en las protestas y qué herramientas estratégicas de la red social predominaron para la difusión de un mensaje específico.

Asimismo, el estudio contará con una segunda etapa de carácter cualitativo que se realizará a través de entrevistas a los miembros de cada uno de los grupos estudiados, de manera que estos compartan su experiencia, opinión y análisis acerca de los eventos ocurridos y su participación en los mismos. A su vez, esto se complementará de acuerdo a los resultados numéricos obtenidos en la etapa cuantitativa de la investigación y esto permitirá entender cómo la difusión por Twitter tuvo impacto en la opinión pública nacional en torno al movimiento de protesta.

## **TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación utilizado corresponde a una estructura que supone cumplir los siete objetivos específicos formulados que conllevan a alcanzar el propósito general de este proyecto. Normalmente, el diseño de investigación según presenta Jacqueline Hurtado en *Metodología de la Investigación Holística*, se relaciona con lo que el investigador busque alcanzar y qué áreas, estrategias y herramientas está dispuesto a utilizar y profundizar. Existen 10 tipos de investigación que suelen emplear las personas realizando un trabajo investigativo, entre ellos: explorativa, descriptiva, analítica, comparativa, explicativa, predictiva, proyectiva, interactiva, confirmatoria y evaluativa (Hurtado, 2000).

Como consecuencia, este proyecto entra en la categoría descriptiva y analítica, ya que de acuerdo al autor, su propósito es no solo “lograr la descripción de un evento de estudio dentro de un contexto particular identificando sus características sino también analizarlo y comprenderlo en términos de sus aspectos menos evidentes y encontrando las pautas de relación internas con el fin de llegar a un conocimiento más profundo.” Así, se pretende por una parte “caracterizar globalmente el evento de estudio o enumerar sus características, identificar las modalidades bajo las cuales aparece el evento, detectar cuántas veces aparece un evento, con cuál intensidad, dónde y cuando aparece, y quiénes participan en él y, describir el desarrollo o proceso de cambio del mismo a lo largo del tiempo; además de detectar las características fundamentales que contribuyen a que el evento en

estudio sea lo que es y seguir una corriente de acción dirigida a identificar ciertos patrones de relación no explícitos en la organización” (Hurtado, 2000).

Según Arias (2006) la estrategia general que se adopta al realizar la investigación para responder el problema planteado, es el diseño de la misma (Arias, F. 2006, p.26). “Esta puede clasificarse en tres: documental, de campo y experimental; y es definido por el origen de los datos y la manipulación de las condiciones donde se obtiene los mismos” (*Ibidem* p.27).

De acuerdo al *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la UPEL* se entiende por Investigación de Campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo (2006, p.18).

Según estas definiciones se puede concluir que el presente trabajo se caracteriza por llevar a cabo un estudio de campo, los datos primarios son adquiridos a través de una recolección directa a los entrevistados seleccionados, y la realidad de los mismos no es manipulada en ningún sentido o por ninguna variable.

## **MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

Para poder medir el ciberactivismo y el papel de Twitter para los venezolanos durante el período de protestas del 2014, se determinó un perfil general y los respectivos sub-perfiles de acuerdo a las propiedades de cada grupo que delimitaban los requisitos para poder analizar a aquellos protagonistas venezolanos en el contexto de los eventos ocurridos.

## Perfil General

<b>Requisitos Generales</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Nacionalidad venezolana</li><li>• Mayores de edad (+18)</li><li>• Habitantes de la ciudad capital Caracas</li><li>• Usuario de Twitter</li><li>• Poseer influencia en Twitter - Mínimo 1.000 seguidores</li><li>• Utilización de contenido multimedia (videos, audio, fotos, entre otros)</li><li>• Apariencia y respaldo en medios de comunicación</li><li>• Vocería durante los meses de protesta</li><li>• Uso y mención de etiquetas (<i>hashtags</i>) relacionados con las protestas</li></ul>

Cuadro: Requisitos Generales  
Elaboración Propia

## Sub-Perfiles

<b>Estudiantes</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Alumnos Universitarios</li><li>• Edad entre 18 y 28 años</li><li>• Miembros del Movimiento Estudiantil</li><li>• Pertenecientes a un Centro de Estudiantes</li><li>• Mínimo de 1.000 seguidores actuales en Twitter</li><li>• Participación en Protestas</li></ul>

Cuadro: Perfil de Estudiantes  
Elaboración Propia

<b>Figuras Públicas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad entre 18 y 65 años</li> <li>• Mínimo 20.000 seguidores actuales en Twitter</li> <li>• Posicionamiento público</li> <li>• Comentarios u opiniones compartidas acerca de las protestas</li> <li>• Generación de mensajes propios</li> </ul>

Cuadro: Perfil de Figuras Públicas  
Elaboración Propia

Se estudió específicamente el comportamiento, los seguidores y publicaciones que realizaron durante las protestas de aquellos personajes que fuesen a ser seleccionados. Por medio del uso de las herramientas *Twten* y *Tweet Tunnel*, se obtuvo la cantidad numérica y posicionamiento de los usuarios de acuerdo a fechas específicas.

### Personajes Seleccionados

<b>Estudiantes</b>	<p><b>Andrés Atencio</b> (Presidente del Centro de Estudiantes de la UMA 2013-2014)</p> <p><b>Carlos Vargas</b> (Secretario de Asuntos Externos del Centro de Estudiantes de la UCAB 2013-2014)</p> <p><b>Juan Requesens</b> (Presidente de la Federación de Estudios Universitarios de la UCV 2013-2014)</p> <p><b>Daniel M. Yabrudy</b> (Presidente de la Federación de Centros de Estudiantes de la USB 2013-2014)</p>
<b>Figuras Públicas</b>	<p><b>María Corina Machado</b> (Diputada y Líder del Partido Vente)</p> <p><b>Yeiker Guerra</b> (Coordinador de Finanzas de Primero Justicia)</p> <p><b>Willy McKey</b> (Escritor)</p> <p><b>Laureano Márquez</b> (Humorista)</p>

Cuadro: Personajes Seleccionados  
Elaboración Propia



## TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En el libro *Cómo Hacer un Proyecto de Investigación*, Tulio Ramírez (2006) resalta los siguientes conceptos:

- De la técnica de recolección de datos: Una técnica es un procedimiento más o menos estandarizado que se ha utilizado con éxito en el ámbito de la ciencia. De las técnicas más frecuentemente utilizadas en las ciencias sociales, tenemos, por ejemplo, la técnica de la observación y sus variantes como la observación participante, la encuesta y la entrevista. (p.137)
- De los instrumentos para la recolección de datos: "...el instrumento de recolección de datos es un dispositivo de sustrato material que sirve para registrar los datos obtenidos de las diferentes fuentes." (Ibidem)

Para la primera parte de la investigación de enfoque cuantitativo, se usarán herramientas tecnológicas como *Twen* y *Tweet Tunnel* que permiten obtener la cantidad numérica y posicionamiento de los usuarios de acuerdo a fechas específicas y estudiar el tipo de mensajes emitido, sea *tweets*, *retweets* o respuestas.

*Tweet Tunnel* es una herramienta que permite retroceder a los *tweets* más antiguos que ha publicado un usuario, por ende, su uso es específicamente para encontrar y estudiar los *tweets* publicados en las fechas seleccionadas. No obstante, esta herramienta tiene como limitante que sólo tiene la capacidad de mostrar los últimos 3.200 *tweets* de cada usuario, por ende, hay perfiles que no se pueden estudiar mediante esta técnica ya que al tener un número muy alto de *tweets* publicados, no se puede retroceder al mes de preferencia.

*Twen*, es un instrumento de medición que sirve para conocer el posicionamiento de los usuarios según la cantidad de seguidores que tengan; además de observar el comportamiento mensual desde el momento que ingresó en

la red. Sin embargo, esta herramienta sólo es aplicable a los usuarios que entran dentro del marco de los Top 50 usuarios más populares del país o que se encuentran en la base de datos de la herramienta.

En la etapa cualitativa se utilizó como instrumento la entrevista, que es una técnica basada en un diálogo entre investigador y entrevistado donde se obtiene la información de un tema previamente determinado. A través de ésta se puede profundizar e indagar en la información ofrecida por el sujeto (Arias, F. 2006, p.73). En el presente estudio, se realizó una entrevista semi-estructurada con preguntas abiertas ya que se utilizó como base una guía de preguntas predeterminadas pero que cambiaban según la postura o perfil al que pertenecían, además, se plantearon otras preguntas no programadas inicialmente debido a las distintas respuestas dada por los entrevistados que permitían seguir profundizando el tema de estudio.

Se realizó la entrevista a cuatro personajes de cada grupo de estudio. A continuación se presenta la guía de preguntas establecidas realizada por los investigadores:

- 1) ¿Cuál diría que ha sido su rol como dirigente estudiantil o figura pública y cuáles son sus propósitos en la comunidad venezolana?
  
- 2) ¿Cuál fue su papel durante las protestas del 2014? Comparta detalles de su contribución y opinión acerca del movimiento iniciado en febrero, impulsado por el movimiento de #LaSalida.
  
- 3) ¿Cómo ha sido su trayectoria en Twitter? ¿Cuál es el uso principal que le da? ¿En relación a los otros medios, de información y comunicación?
  
- 4) ¿Cómo cambia la importancia y manejo que le daba a Twitter con los acontecimientos de febrero a abril del año pasado?
  
- 5) ¿Qué tipo de mensaje o contenido piensa que eran los más importantes que difundía durante las protestas en esta red social?

6) ¿Cree que el venezolano dependía o se apoyaba fuertemente del Twitter como plataforma informativa específicamente en el período de las protestas? ¿Por qué?

7) ¿Cuál cree que fue el impacto de #LaSalida como etiqueta más popular y de los otros *hashtags* utilizados (#SOSVenezuela, #PrayForVenezuela, entre otros)?

8) ¿De retroceder el tiempo, su participación en Twitter hubiese tenido la misma intención respecto al contenido compartido o actuaría diferente? ¿Qué modificaría en cuanto a su interacción en Twitter?

## **TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Para el análisis de los resultados de la investigación, se contó con los datos numéricos obtenidos a través de las herramientas mencionadas anteriormente, que describieran el historial de cada personaje, información que permitió la elaboración de gráficas que demostrarán su uso cuantitativo en la plataforma en los meses correspondientes, los puntos en común entre cada una de estas personas estudiadas y en qué aspectos se diferenciaban. Se generó así, una base de datos índice del ciberactivismo durante ese período. También se analizó el contenido de las preguntas y respuestas proporcionadas durante las entrevistas.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados de la investigación se presentaran en dos etapas. La primera donde se manifiestan los resultados cuantitativos en cuanto a el perfil de Twitter durante las protestas del 2014 según el historial, la actividad, los mensajes y la popularidad de cada personaje estudiado, representados por tablas y gráficas reflejando los datos obtenidos según *Twten* y *Tweet Tunnel*. Luego, en la segunda etapa se mostrarán los resultados de las entrevistas realizadas.

#### ETAPA I: RESULTADOS CUANTITATIVOS

En los siguientes dos cuadros se podrá observar información acerca del perfil de Twitter actual de cada usuario dentro de su respectivo grupo de interés, empezando primero con los datos de los estudiantes y luego los de las figuras públicas.

Estudiantes	Universidad	Usuario	Posición General	Tweets	Seguidores	Sigue a	Desde
Juan Requesens	UCV	@juanrequesens	122	10,706	713,999	1,330	10-2009
Carlos Vargas	UCAB	@carlosvargas93	874	9,369	120,924	710	06-2009
Daniel M. Yabrudy	USB	@danielyabrudy	4459	7,452	12,210	1,370	04-2011
Andrés Atencio	UMA	@andresatenciop	NA	1,328	1,394	826	03-2010

Tabla Informativa de Usuarios en Twitter: Estudiantes

Elaboración Propia

\*Datos actualizados el 6 de marzo de 2015

Según se ve reflejado en este primer cuadro, los integrantes del grupo están ordenados de acuerdo a número de seguidores y posicionamiento general de los *twitteros* del país según lo indica *Twten*, liderando la lista el ex Presidente de la

Federación de Centros Universitarios de la UCV, Juan Requesens con 707.803 seguidores ocupando el puesto general 122 de los venezolanos, seguido por Carlos Vargas con 120.613 en la posición 874, Daniel M. Yabrudy en el puesto 4.459 con 12.207 seguidores y cerrando Andrés Atencio con 1.391 seguidores, quien por su número de seguidores en comparación a los otros, no ocupa una posición general alta dentro de la comunidad de Twitter. Claro está, que el número de seguidores y el posicionamiento de los integrantes de este grupo en particular, puede depender de una variedad de factores, tales como universidad, población universitaria, exposición en los medios, trayectoria como voceros y líderes estudiantiles, entre tantos otros.

Aunque el número de *tweets* compartidos en la red corresponde de manera positiva al número de seguidores, siendo @juanrequesens, el usuario con más seguidores, mejor posición general y el que ha difundido más *tweets* a lo largo de su trayectoria en la plataforma. @andresatenciop teniendo la cuenta con menos *tweets* y por ende, menos seguidores. Se podría asumir que en relación a los estudiantes, a mayor cantidad de *tweets* difundidos o actividad en la red, más seguidores adquiere este usuario. No obstante, lo mismo no ocurre con la relación de “sigue a” y el tiempo dentro de esta red con la cantidad de seguidores por persona. Tal como aparece en la tabla, el número de cuentas que siguen estos usuarios es irrelevante en cuanto a los números de seguidores que éstos tienen. Lo mismo ocurre con el tiempo que lleva cada personaje con una cuenta de Twitter, ya que aún cuando Requesens y Vargas tienen desde el 2009 publicando mensajes y son aquellos con más *tweets* y seguidores, Atencio, quien se lo abrió un año después, tiene menos seguidores y actividad que Yabrudy que ingresó en la red en el 2011; el tiempo no es un factor determinante de popularidad y seguimiento.

Figuras Públicas	Profesión o Cargo	Usuario	Posición General	Tweets	Seguidores	Sigue a	Desde
María Corina Machado	Diputada	@mariacorinaya	17	14.350	2.463.753	3.630	01-2010
Laureano Márquez	Humorista	@laureanommar	32	15.432	1.760.164	750	08-2009
Yeiker Guerra	Comunidad	@yeikerguerra	1.020	1.533	102.822	663	10-2010
Willy McKey	Escritor	@wilymckey	2.227	38.668	35.914	2.146	09-2009

Tabla Informativa de Usuarios en Twitter: Figuras Públicas  
Elaboración Propia

\*Datos actualizados el 6 de marzo de 2015

En este segundo cuadro, se muestran los datos actuales de la red de los personajes dentro del grupo de figuras públicas. Evidentemente, de las personas estudiadas, María Corina Machado como figura política, ocupa la posición número 17 con 2.463.753, seguido por Márquez, quien siendo un humorista reconocido, tiene alrededor de 700.000 seguidores menos que la Diputada pero obtiene el puesto 32, Yeiker Guerra en el puesto 1.020 con 102.822 y McKey con 38.668 seguidores estando entre los primeros 2230 cuentas venezolanas de Twitter.

A diferencia de las cuentas de Twitter de los estudiantes analizados anteriormente en este segmento, la cantidad de seguidores por usuarios, no corresponde ni al número de *tweets* compartidos, ni a las personas que sigue o al tiempo en el que ha sido miembro de la red social. Willy McKey aún cuando tiene la mayor cantidad de *tweets* publicados, una de las cuentas más antiguas y de los que sigue a más usuarios, es aquel con la menor cantidad de seguidores.

La próxima tabla explica los significados de los colores utilizados en los dos cuadros anteriores indicando la herramienta con la que se pudo estudiar a cada personaje de cada grupo durante febrero a abril del año pasado.

<b>Color</b>	<b>Herramientas Utilizadas para Estudio</b>
	Aplican <i>Twen</i> y <i>Tweet Tunnel</i>
	Solo aplica <i>Tweet Tunnel</i>
	Sólo aplica <i>Twen</i>
	No se puede aplicar herramienta de medición cuantitativa

Tabla Explicativa Herramientas de Estudio

Elaboración Propia

Se puede observar que los protagonistas no pudieron ser analizados de la misma manera y esto se debe a los siguientes puntos que se encontraron a lo largo de la investigación cuantitativa:

- Con *Tweet Tunnel* solo se puede retroceder y estudiar los últimos 3.200 mensajes emitidos por el usuario y, en algunos casos, la cantidad de *tweets* difundidos supera y no permite retroceder hasta la fecha deseada. Esto imposibilita la capacidad de conocer a fondo la cantidad de mensajes y tipo de contenido transmitido por algunos usuarios.
- *Twen* por su parte solo permite analizar a los personajes que entren dentro de los Top 50 *Twitteros* venezolanos o aquellos de los que la página tenga una base de datos completa. De lo contrario, los datos mensuales del número de seguidores adquiridos por usuarios, no está disponible.

Como consecuencia la investigación de los dos perfiles se llevó a cabo de la siguiente manera:

- Laureano Márquez fue el único personaje que pudo ser estudiado con ambas herramientas (por eso está en el renglón verde).
- El historial de mensajes de Twitter de Carlos Vargas, Daniel M. Yabrudy, Andrés Atencio y Yeiker Guerra pudo ser evaluado según *Tweet Tunnel* sin embargo, *Twen* no tenía información disponible sobre los seguidores adquiridos antes de abril de 2014 (renglón anaranjado).
- María Corina Machado y Willy McKey a pesar de que sí pudieron ser estudiados por *Twen* ya que la herramienta les ha hecho seguimiento desde sus inicios, el número de *tweets* difundidos solo permitió que con *Tweet Tunnel* se pudiera retroceder hasta el 4 de julio y el 30 de septiembre de 2014 respectivamente (renglón azul).
- El ciberactivismo de Juan Requesens no pudo ser analizado por ninguna herramienta cuantitativa durante las fechas de estudios; por su alto número de *tweets* difundidos recientemente, solo se pudo retroceder a los *tweets* emitidos el 23 de julio de 2014 vía *Tweet Tunnel* y, en relación a *Twen*, la

herramienta tampoco disponía de información acerca del comportamiento de sus seguidores antes de abril de 2014 (renglón amarillo).

A continuación, se presentarán los resultados adquiridos por grupo y se analizará cada usuario y su interactividad en la plataforma de acuerdo al nivel que la herramienta lo posibilite.

## Datos Obtenidos con *Tweet Tunnel*

### Estudiantes

#### *Carlos Vargas*

Después de Juan Requesens, el siguiente líder del Movimiento Estudiantil con más seguidores en Caracas, alumno de una Universidad privada como lo es la Católica Andrés Bello, fue el Secretario de Asuntos Externos 2013-2014 de dicho Centro de Estudios, Carlos Vargas.

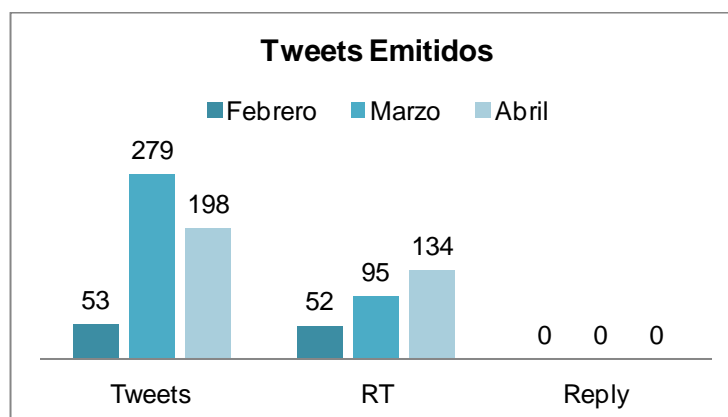
<b>Mensajes Difundidos durante las Protestas del 2014</b>				
<b>Mes</b>	<b>Tweets</b>	<b>RT</b>	<b>Reply</b>	<b>Total</b>
<b>Febrero</b>	53	52	0	105
<b>Marzo</b>	279	95	0	374
<b>Abril</b>	198	134	0	332
<b>Total</b>	530	281	0	811

Tabla de Mensajes Difundidos: Carlos Vargas

Elaboración Propia

Durante el período estudiado, Vargas compartió un total de 811 mensajes en Twitter mediante una combinación de *tweets* propios y *retweets*. A pesar de que no respondió a ningún mensaje durante los meses de protestas, es evidente que compartió una gran cantidad de información, comentarios y reflexiones acerca de los acontecimientos ocurridos.





Gráfica de *Tweets* Emitidos: Carlos Vargas  
Elaboración Propia

En la gráfica de barra, se observa visualmente como fue su comportamiento durante los tres meses de protestas. Se muestra como publicó casi el doble de mensajes propios en comparación a aquellos que compartió de otras personas y como durante marzo y abril tuvo más actividad que durante el mes de febrero. Se observa también que marzo fue el mes en el que publicó la mayor cantidad de *tweets* con un total de 279, un salto significativo de los 53 *tweets* compartidos en febrero y de los 198 que llegó a difundir en abril.



Gráfica de Mensajes difundidos en febrero, marzo y abril: Carlos Vargas  
Elaboración Propia

En total, tal y como se muestra en la gráfica circular presente a continuación, durante los meses de manifestaciones del 2014, Vargas difundió 12,95% de los mensajes en febrero, 46,12% en marzo y 40,94% en el mes de abril. Se podría asumir que el uso de la plataforma de comunicación aumentó mientras más se iban

desenvolviendo las protestas y que esto pudo ser producto de su protagonismo, participación, presencia en medios, acontecimientos de impacto entre tantas otras cosas.

Contenido de Mensajes								
Fotos	Audio	Vídeos	Artículos	Link	Comunicados/ Convocatorias	Otro	Medios	Mensajes Sencillos
152	4	31	54	8	78	26	35	423

Tabla de Contenido de Mensajes: Carlos Vargas

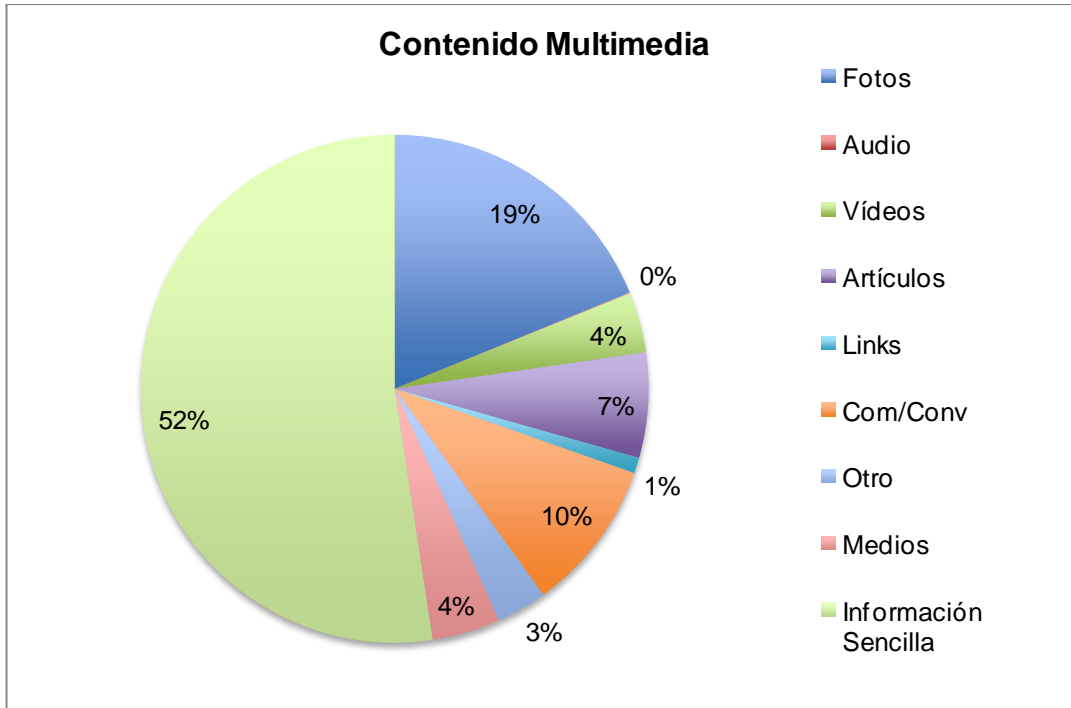
Elaboración Propia

Asimismo, en cuanto al contenido multimedia de los *tweets* asociado con las protestas, se observa en el tabulado la cantidad numérica de veces en las que el estudiante utilizó fotos, audio, vídeo, artículos, links, comunicados o convocatorias, otros (categoría que abarca desde discursos, caricaturas, guías instrucciones, entre otros), los *tweets* en los que incluía su presencia o aparición en los medios tradicionales y hasta aquellos mensajes sencillos representado por citas, opiniones, e informaciones sin ninguno de los elementos anteriores.

La siguiente gráfica describe en porcentajes los datos que se mostraron en el cuadro anterior. Aunque, en su mayoría los mensajes compartidos eran sencillos, casi la mitad de los mensajes compartidos por Vargas eran de contenido multimedia; se podría asumir que esto lo hacía con intenciones de enriquecer y hacer más fiables sus *tweets*. Las fotos con 18,74%, seguido por comunicados y convocatorias, artículos, referencias a medios tradicionales respectivamente, fue sin duda lo que más compartió el líder estudiantil en comparación al resto del contenido multimedia mientras las notas de audio fue lo que menos publicó con casi 0,05%.

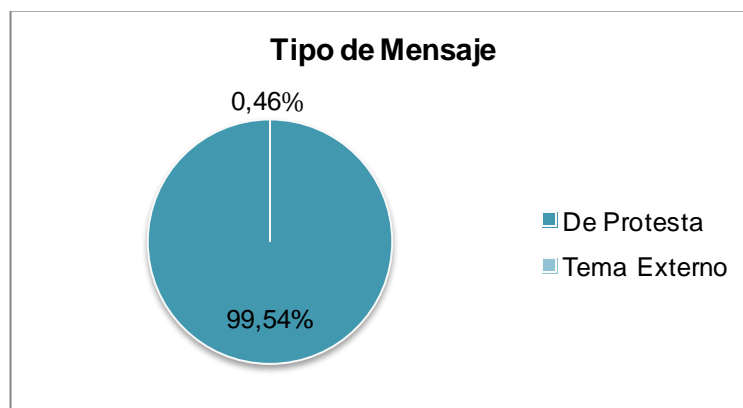
Se entiende que el contenido visual además de los comunicados y convocatorias a actividades del Movimiento Estudiantil apoyadas por este vocero, estaban dentro de sus prioridades en divulgar.

En adición a esto, de los 811 los mensajes emitidos en la red social durante el período de manifestaciones del año estudiado, solo 4 de ellos trataban acerca de temas no relacionados con lo que ocurría en el país.



Gráfica de Contenido Multimedia: Carlos Vargas  
Elaboración Propia

Se entiende que el contenido visual además de los comunicados y convocatorias a actividades del movimiento estudiantil apoyadas por este vocero estaban dentro de sus prioridades en divulgar.



Gráfica de Tipo de Mensaje: Carlos Vargas  
Elaboración Propia

De esta manera, analizando toda la actividad de la cuenta de @carlosvargas93, 99,54% de los mensajes realizados en el microblog eran relacionados a la situación país del momento, específicamente las protestas del 2014, mientras que 0,46% trataban de temas completamente ajenos a los acontecimientos. Esto indica el uso exclusivo que le otorgó este usuario a la red, la posible actitud hacia ella y la importancia a la cohesión, constancia y frecuencia que aparentó reflejar tenía unos lineamientos y unas prioridades preestablecidas sobre qué información y temas transmitir.

### ***Daniel M. Yabrudy***

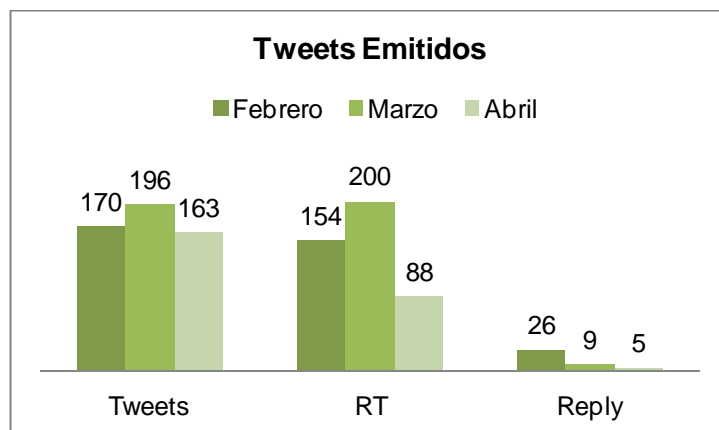
A continuación en la próxima tabla, se presenta el registro del ex Presidente del Centro de Estudiantes de la USB durante las manifestaciones.

<b>Mensajes Difundidos durante las Protestas del 2014</b>				
<b>Mes</b>	<b><i>Tweets</i></b>	<b>RT</b>	<b><i>Reply</i></b>	<b>Total</b>
<b>Febrero</b>	170	154	26	350
<b>Marzo</b>	196	200	9	405
<b>Abril</b>	163	88	5	256
<b>Total</b>	529	442	40	1011

Tabla de Mensajes Difundidos: Daniel M, Yabrudy

Elaboración Propia

En comparación con Carlos Vargas, Yabrudy publicó aproximadamente 200 *tweets* más, con una emisión total de 1.011 mensajes y teniendo de esta forma, más presencia en la red que el estudiante de la UCAB. Asimismo, compartió todo tipo de mensajes, incluyendo propios, RT y respuestas a otros usuarios a pesar de que los propios predominaron a lo largo de su actividad durante los tres meses de estudio.



Gráfica de *Tweets Emitidos*: Daniel M. Yabrudy  
Elaboración Propia

Se observa nuevamente, como la cantidad de mensajes propios supera los mensajes de otros compartidos (RT), 529 y 442 respectivamente durante los 3 meses y como el mes de marzo similar a Vargas, fue el mes en el que se difundió la mayor cantidad de mensajes. Sin embargo, a diferencia de ese estudiante, Yabrudy respondió a cierto nivel con algunas de las personas que le escribían por la red social, teniendo un total de 40 *replies* de 1.011 mensajes compartidos; a pesar de que no fueron muchas las respuestas, se puede interpretar que sí tuvo un poco más de interactividad con otros usuarios.



Gráfica de Mensajes difundidos en febrero, marzo y abril: Daniel Yabrudy  
Elaboración Propia

En el caso de este usuario, se observa como las protestas arrancaron con una emisión de 34,62% de los mensajes difundidos en febrero, seguido por 40,06% en marzo y cerrando en 25,32% en abril. En contraste con Vargas, los mensajes de

Yabrudy parecen corresponder aún más al desenvolvimiento de las protestas por la decaída en número de mensajes con el pasar de los meses; nuevamente, a medida que las protestas crecían, también lo hacía el número de mensajes pero una vez que éstas empezaron a apagarse, había menos que compartir.

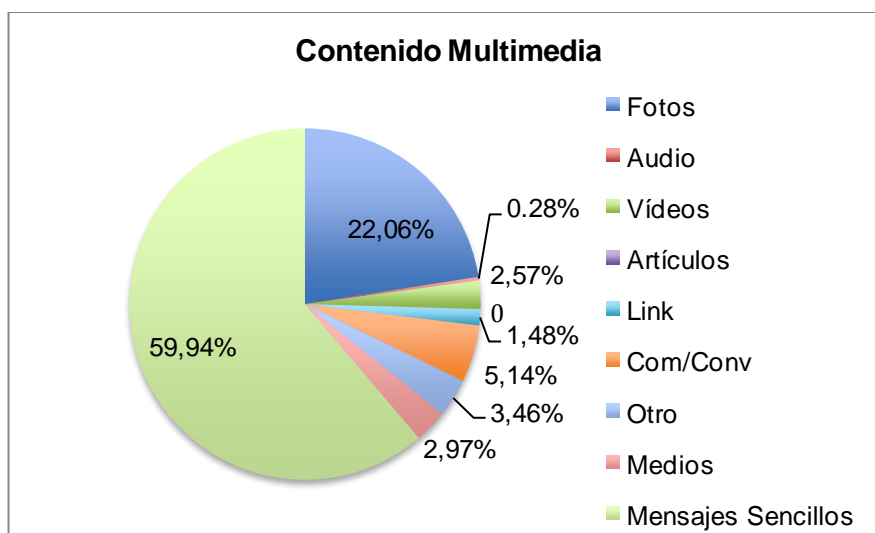
A lo que refiere al contenido de sus mensajes, el tabulado muestra la cantidad de contenido multimedia de los mensajes difundido por Yabrudy.

Contenido de Mensajes								Mensajes Sencillos
Fotos	Audio	Vídeos	Artículos	Link	Comunicados/ Convocatorias	Otro	Medios	
223	3	26	21	15	52	35	30	606

Tabla de Contenido de Mensajes: Daniel M. Yabrudy

Elaboración Propia

Al igual que Vargas, Yabrudy también predominó en el uso de fotos, convocatorias y comunicados, vídeos, guías, instrucciones, volantes informativos (“Otro”) y menciones en medios comunicacionales. Sin embargo, publicó una menor cantidad de artículos en comparación al otro estudiante. Nuevamente, el contenido de multimedia visual fue el que usuario consideró de mayor importancia a la hora de transmitir información durante la época.

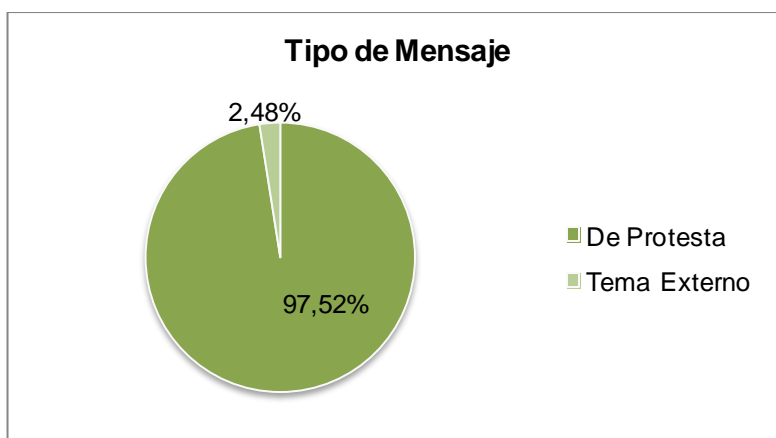


Gráfica de Contenido Multimedia: Daniel M. Yabrudy

Elaboración Propia

A pesar de que es cierto que Yabrudy emitió 200 mensajes más que Vargas, también, como se presenta en la próxima gráfica, compartió más mensajes de temas ajenos a las manifestaciones.

En un total de 1.011 mensajes, 986 de ellos fueron relacionados con las protestas mientras solo 25 no lo fueron, mostrando como lo hace la siguiente gráfica porcentual, que 97,52% de los mensajes trataban la situación país del momento.



Gráfica de Tipo de Mensaje: Daniel M. Yabrudy  
Elaboración Propia

A diferencia de Vargas, se observa cómo a pesar de que @danielyabrudy sí tuvo prioridad en informar y difundir opiniones, conclusiones y reflexiones sobre los acontecimientos que ocurrían en ese tiempo, también utilizaba su cuenta (a un nivel muy bajo) para tocar temas académicos, musicales o de eventos no relacionados con las protestas y esto se refleja mediante el 2,48%.

### ***Andrés Atencio***

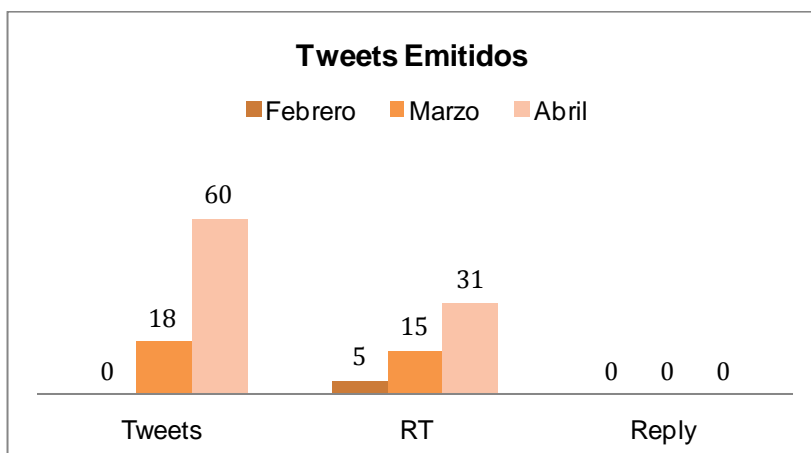
El Presidente del Centro de Estudiantes de la Universidad Monteávila durante el año académico 2013-2014, fue el líder estudiantil analizado que tuvo menor actividad en Twitter y como consecuencia, el que obtuvo menos seguidores durante la fecha estudiada. Asimismo, se describirá a fondo su comportamiento y el contenido compartido para continuar analizando los distintos mensajes difundidos.

Mensajes Difundidos durante las Protestas del 2014				
Mes	Tweets	RT	Reply	Total
Febrero	0	5	0	5
Marzo	18	15	0	33
Abril	60	31	0	91
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>51</b>	<b>0</b>	<b>129</b>

Tabla de Mensajes Difundidos: Andrés Atencio

Elaboración Propia

La tabla indica que a pesar de que Atencio fue el que menos mensajes publicó, de los 3 estudiantes fue el que más crecimiento tuvo durante las manifestaciones. Comenzó en febrero con cinco *retweets*, en marzo publicando una cantidad de 33 mensajes, representados por 18 *tweets* propios y 15 *retweets*, y cerrando el mes de abril con 60 *tweets*, 31 *retweets* y un total de 91 mensajes emitidos. De febrero a marzo fueron cinco veces más la cantidad de mensajes difundidos y tres veces de marzo a abril.

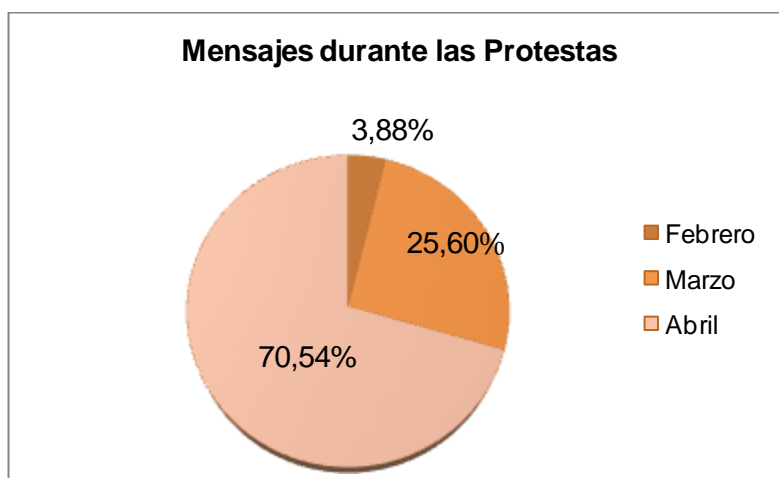


Gráfica de Tweets Emitidos: Andrés Atencio

Elaboración Propia

Asimismo, al igual que el resto de los estudiantes analizados, Atencio publicó a mayor escala, mensajes propios que aquellos compartidos por otras cuentas de Twitter, 78 y 51 mensajes respectivamente. Similar a Vargas, tampoco tuvo interacción con los otros usuarios durante el período de estudio y esto se ve reflejado en la gráfica de barra.





Gráfica de Mensajes difundidos en febrero, marzo y abril: Andrés Atencio  
Elaboración Propia

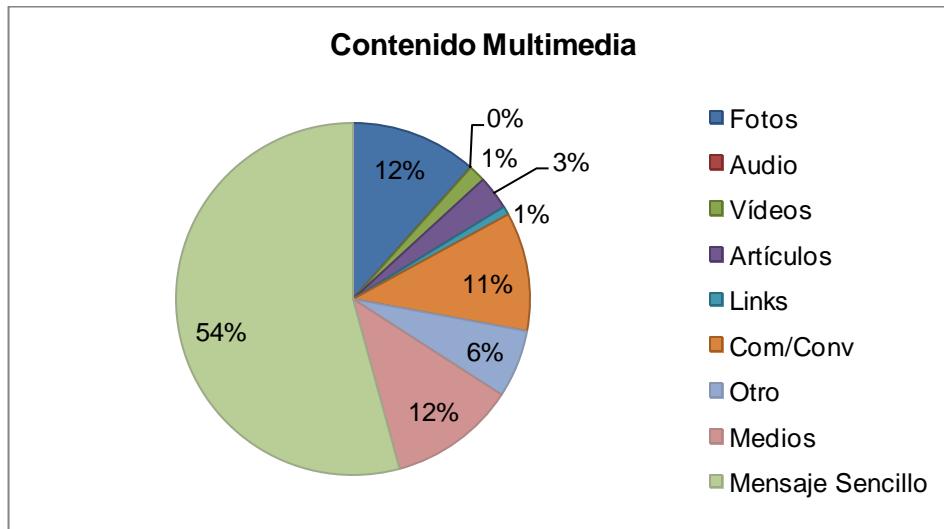
A diferencia de Vargas y Yabrudy, quienes publicaron una mayor cantidad de *tweets* en el mes de marzo, @andresatencio fue emitiendo cada vez más y teniendo más presencia en la red con el pasar del tiempo. De todos los mensajes emitidos, 3,88% fueron durante el mes de febrero, 25,60% durante marzo y un dominante 70,54% en el último mes. Esto pudo haber ocurrido de acuerdo a la importancia que le fue dando a la red social como herramienta de comunicación y difusión de información a medida que progresaron los meses y como se fue adaptando y acostumbrando a su uso.

Contenido de Mensajes								
Fotos	Audio	Vídeos	Artículos	Links	Comunicados/ Convocatorias	Otro	Medios	Mensajes Sencillos
15	0	2	4	1	14	8	15	70

Tabla de Contenido de Mensajes: Andrés Atencio

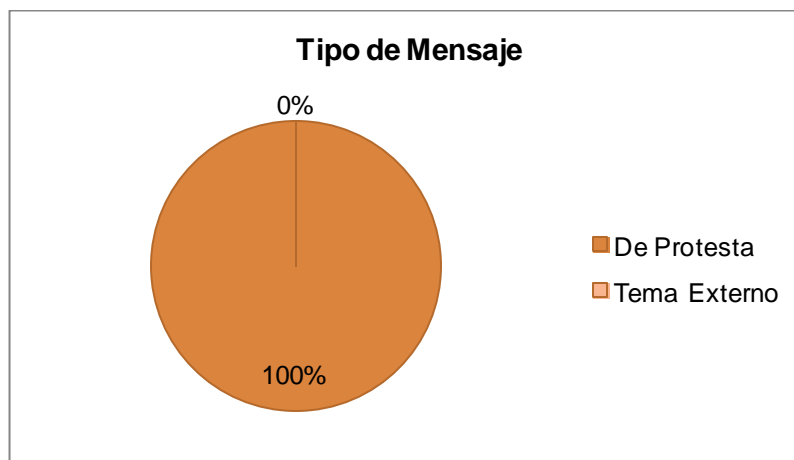
Elaboración Propia

El contenido de multimedia de los mensajes de Andrés Atencio fue en su mayor parte basado en fotos, comunicados y convocatorias y referencias a apariciones en los medios mientras que tuvo un uso prácticamente nulo de vídeos, artículos, links y ningún tipo de audio.



Gráfica de Contenido Multimedia: Andrés Atencio  
Elaboración Propia

Se observa como aproximadamente 30% de los mensajes con contenido multimedia eran para alertar a las personas de lo que ocurría y a motivarlos a estar informados acerca de las actividades, marchas, noticias y apariencias en los medios tradicionales. Por lo general, solo 54,26% de los *tweets* y *retweets* eran mensajes sencillos mientras alrededor del 46% era más elaborado. A pesar de la poca cantidad de *tweets* en comparación a los otros estudiantes, Atencio aparenta seguir el mismo patrón a lo que refiere el contenido compartido.



Gráfica de Tipo de Mensaje: Andrés Atencio  
Elaboración Propia

Atencio fue el único del subgrupo de estudiantes que nunca difundió un mensaje durante los meses de febrero a abril externos a la protesta; los 129 mensajes tocaban los temas de las protestas, lo que ocurría en el país, su postura como líder estudiantil y las actividades y movilizaciones que apoyaba. Esto se refleja en la gráfica circular con el 100% de los mensajes dedicados a la situación en Venezuela.

### **Laureano Márquez**

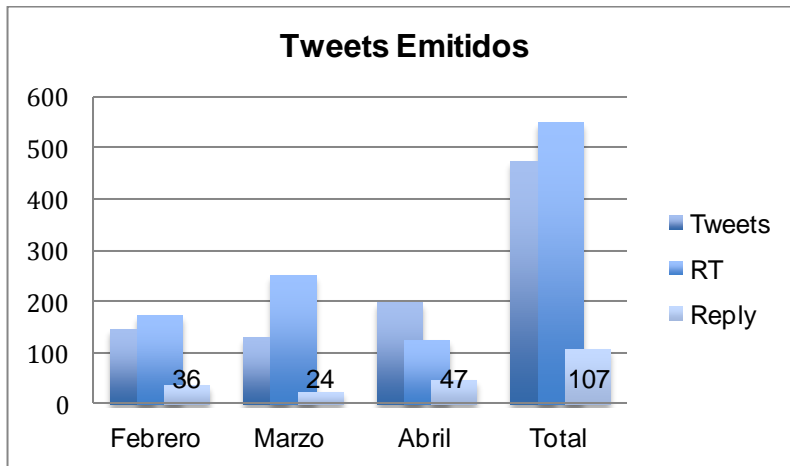
Laureano Márquez fue una de las figuras públicas que más mensajes difundió durante el período comprendido entre febrero y marzo de 2014. A pesar de que ocupa la posición 17 y supera a María Corina Machado en número de *tweets*, sí se puede aplicar la herramienta de *Tweet Tunnel* para analizar su actividad.

<b>Mensajes Difundidos durante las Protestas del 2014</b>				
<b>Mes</b>	<b>Tweets</b>	<b>RT</b>	<b>Reply</b>	<b>Total</b>
<b>Febrero</b>	146	173	36	355
<b>Marzo</b>	130	251	24	405
<b>Abril</b>	198	125	47	370
<b>Total</b>	474	549	107	1130

Tabla de Mensajes Difundidos: Laureano Márquez

Elaboración Propia

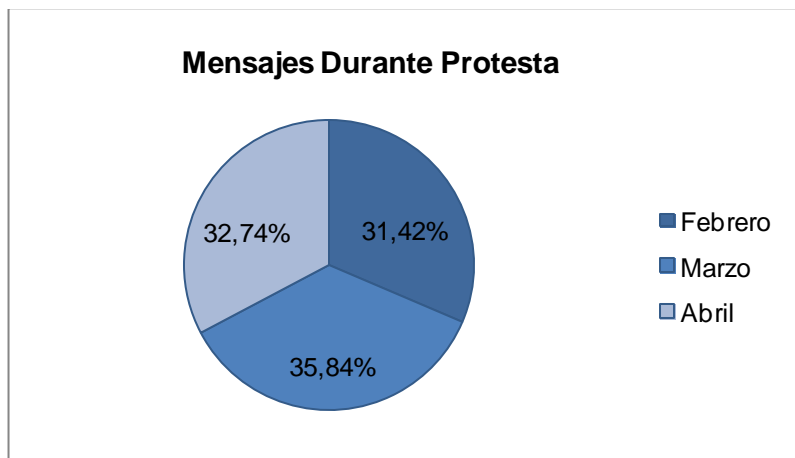
La tabla indica que el humorista compartió un total de 1.130 mensajes, entre esos 355 fueron en el mes de febrero, 405 en marzo y 370 en abril. Como en el caso de los estudiantes Yabrudy y Vargas, Márquez tuvo mayor actividad en marzo y pareció seguir el trayecto de las protestas, creciendo y aumentando el nivel de mensajes en su inicio y volviendo a bajar cuando se fueron apagando las manifestaciones. Asimismo, Márquez interactuó a mayor medida que las otras personas estudiadas con los usuarios de Twitter, respondiendo a sus comentarios, preguntas y dudas en unas 107 ocasiones.



Gráfica de *Tweets* Emitidos: Laureano Márquez

Elaboración Propia

La gráfica refleja los datos anteriores y como mientras los *tweets* y las respuestas aumentaron de febrero a marzo y decayeron de marzo a abril, la difusión de RT fue lo opuesto, empezando en 173 en el mes de febrero y 252 y 125 en los meses de marzo y abril respectivamente.



Gráfica de Mensajes difundidos en febrero, marzo y abril: Laureano Márquez

Elaboración Propia

Márquez fue una persona equilibrada a lo que refiere a los mensajes difundidos por mes durante los meses estudiados. Aunque sí es cierto que en marzo envió mayor cantidad de *tweets* con un 35,84%, la diferencia con febrero y abril es

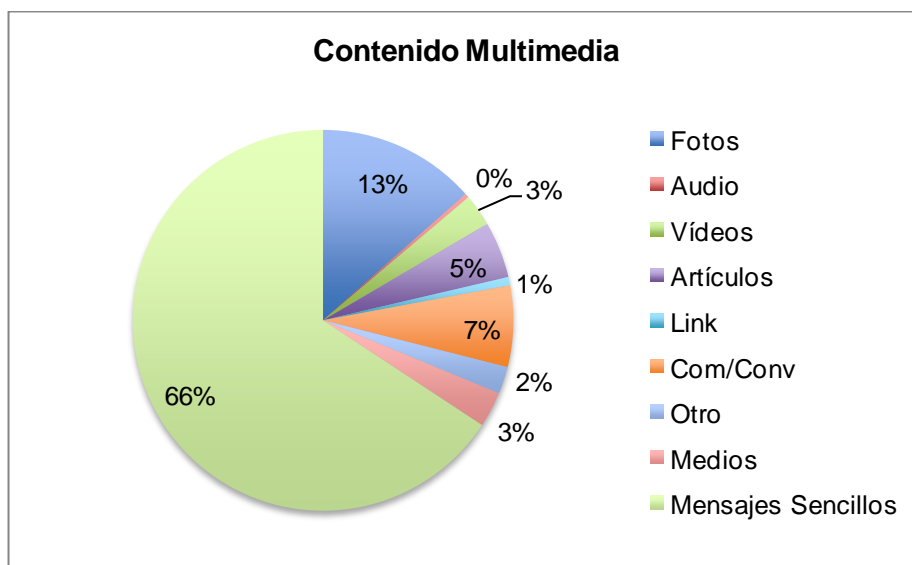
relativamente baja con 31,42% y 32,74% respectivamente. Esto no ocurre con los otros personajes.

Contenido de Mensajes								
Fotos	Audio	Vídeos	Artículos	Link	Comunicados/ Convocatorias	Otro	Medios	Mensajes Sencillos
152	4	31	54	8	78	26	35	742

Tabla de Contenido de Mensajes: Laureano Márquez

Elaboración Propia

Nuevamente, al igual que los líderes estudiantiles analizados anteriormente, las fotos fueron el contenido de multimedia más popular; en el caso de Márquez, 152 fotos fueron compartidas en la red social, el doble del siguiente tipo de contenido compartido que este usuario más utilizó, ese siendo los comunicados y las convocatorias con 78 mensajes. Los artículos, los vídeos, la mención de medios, y las caricaturas (representado por “Otros”) también fueron usados en varias ocasiones mientras que los links y contenido de audio fue el de menor frecuencia.



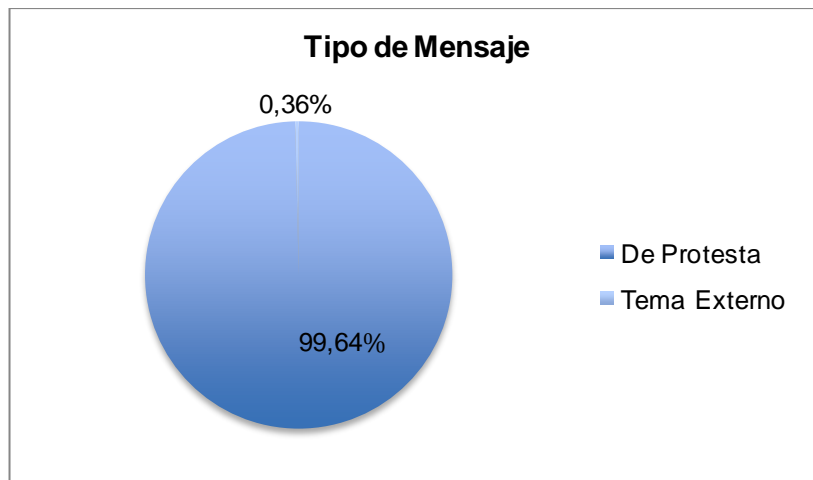
Gráfica de Contenido Multimedia: Laureano Márquez

Elaboración Propia

65.66% de los *tweets* emitidos durante las protestas eran mensajes sencillos mientras que 34.34% tenía contenido de multimedia. Esto se puede deber al hecho

de que, como su prioridad era transmitir el mensaje escrito dejando en segundo plano el sustento multimedia.

De los 1.130 *tweets*, solo cuatro trataban acerca de temas externos a la situación país y tal como se refleja en la gráfica circular a continuación, los mensajes en su gran mayoría estaban vinculados con el contexto en el que se encontraba Márquez y cómo esto lo afectaba.



Gráfica de Tipo de Mensaje: Laureano Márquez  
Elaboración Propia

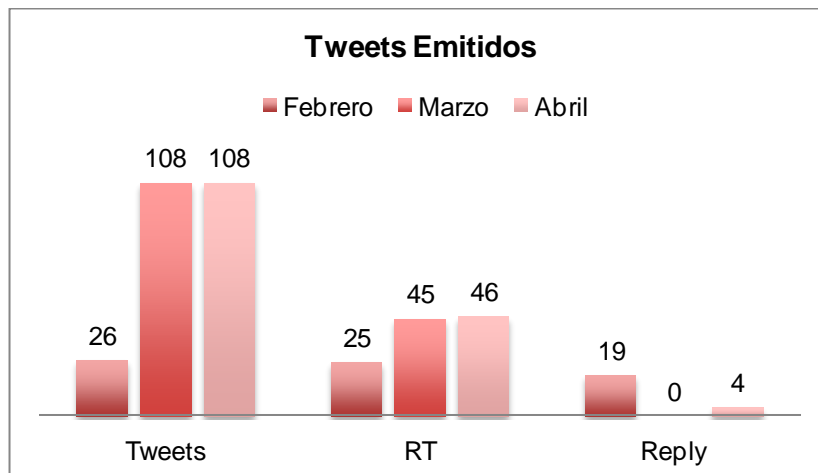
Probablemente, ese 0,36% de los mensajes difundidos eran personales o acerca de su vida profesional pero no hay dudas que el énfasis de esta figura pública opositora al gobierno al igual que los estudiante analizados, se enfocaba en aportar información, opiniones o reflexiones sobre las manifestaciones.

### **Yeiker Guerra**

<b>Mensajes Difundidos durante las Protestas del 2014</b>				
<b>Mes</b>	<b>Tweets</b>	<b>RT</b>	<b>Reply</b>	<b>Total</b>
<b>Febrero</b>	26	25	19	70
<b>Marzo</b>	108	45	0	153
<b>Abril</b>	108	46	4	158
<b>Total</b>	242	116	23	381

Tabla de Mensajes Difundidos: Yeiker Guerra  
Elaboración Propia

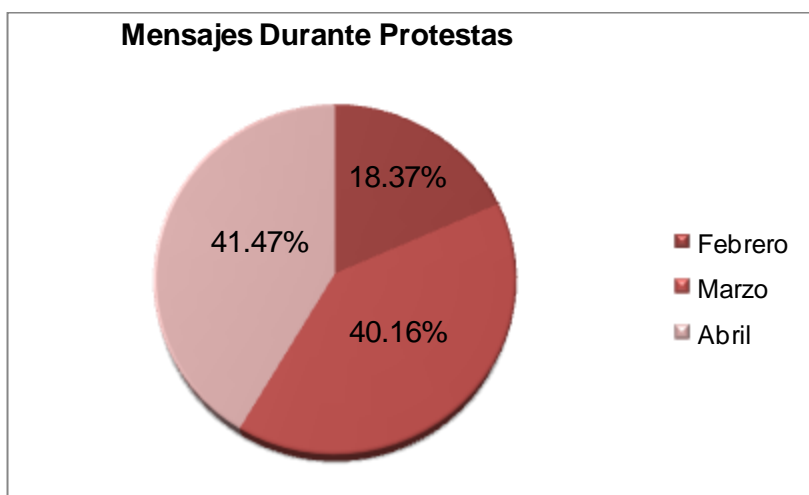
La exposición mediática de Yeiker Guerra como figura pública se desarrolló notablemente junto a la evolución las protestas del año anterior. En la tabla se observa el crecimiento de mensajes y presencia en la plataforma comunicativa que tenía este líder durante los tres meses, comenzando con una publicación de 70 mensajes y terminando en marzo y abril con 153 y 158 mensajes respectivamente. Es importante señalar que el *twittero* comenzó su actividad en la red el 27 de febrero de ese año luego de haber estado ausente por varios meses, explicando entonces, la poca cantidad de mensajes en comparación al resto de los meses



Gráfica de *Tweets Emitidos*: Yeiker Guerra

Elaboración Propia

Ciertamente, la gráfica anterior refleja la primacía en los *tweets* propios redactados por Guerra en comparación a los *RT*, que son casi menos de la mitad, y las respuestas realizadas. Parece que en febrero los *tweets*, *retweets* y *replies* estaban bien distribuidos ya que no era mucha la diferencia entre los tres tipos de mensajes compartidos en el servidor. Sin embargo, este patrón cambia cuando en los dos meses restantes, el personaje se enfoca en redactar sus propios mensajes, compartir algunos de las cuentas que sigue y bajar su interacción con los distintos usuarios de manera significativa, saltando de 19 *replies* que representan casi el 30% de los mensajes difundidos ese mes a 0 y 14 en el mes de marzo y abril, respectivamente.



Gráfica de Mensajes difundidos en febrero, marzo y abril: Yeiker Guerra  
Elaboración Propia

Sin duda, el hecho de que la actividad de Guerra haya comenzado a finales de febrero influye en los resultados. Mientras 18.37% de los mensajes fueron emitidos ese primer mes de protesta, su actividad en Twitter terminó activa y constante cuando en los dos meses siguientes compartió en conjunto, aproximadamente 80% de los mensajes en total. Nuevamente, su aparición en la red, el desenvolvimiento y participación en las protestas y la evolución del mismo como figura pública, probablemente influyó en el aumento de *tweets* y *retweets*.

Contenido de Mensajes								
Fotos	Audio	Vídeos	Artículos	Link	Comunicados/ Convocatorias	Otro	Medios	Mensajes Sencillos
33	1	12	10	0	21	8	56	240

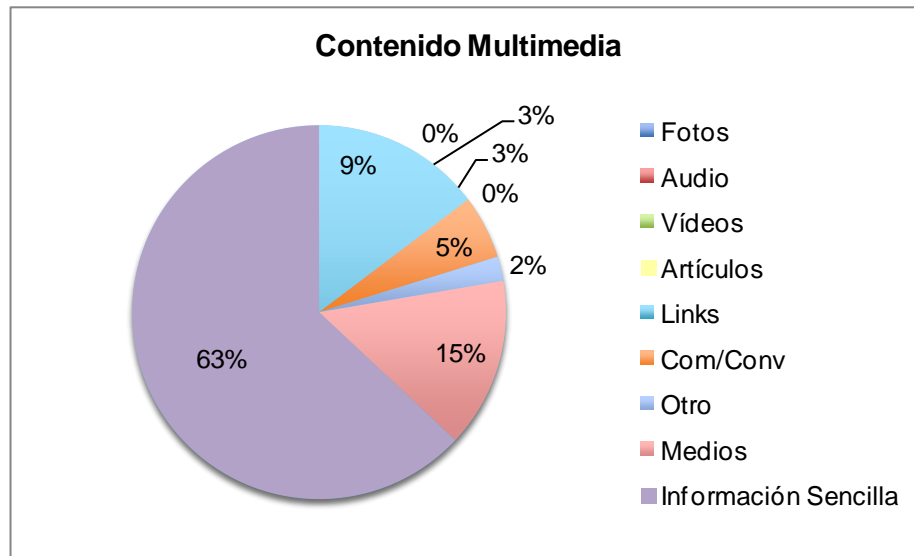
Tabla de Contenido de Mensajes: Yeiker Guerra

Elaboración Propia

A diferencia de las otras personas analizadas con la herramienta de *Tweet Tunnel*, el contenido que predominó en los mensajes de Guerra fueron las menciones, referencias y seguimientos a los medios de comunicación tradicionales ya fuesen nacionales o internacionales; 56 mensajes o 14,70% de los *tweets* publicados estaban vinculados con entrevistas y apariciones presenciales en los medios, alrededor de casi el doble del segundo tipo de contenido multimedia emitido. No obstante, el contenido de multimedia no fue completamente diferente al



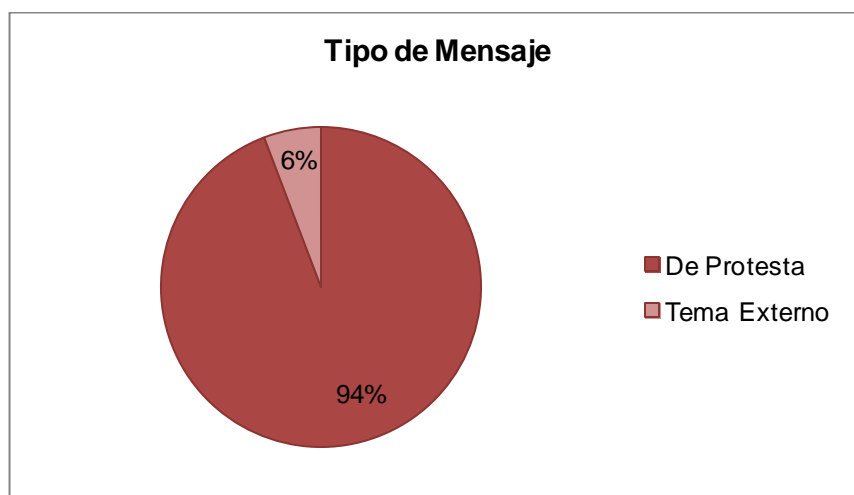
resto de las personas estudiadas ya que el uso de fotos y comunicados o convocatorias también fue relativamente razonable en comparación al número total de mensajes emitidos.



Gráfica de Contenido Multimedia: Yeiker Guerra  
Elaboración Propia

La gráfica muestra con detalle, que pesar de que ciertamente hubo un uso de contenido multimedia en los mensajes difundidos, la información sencilla y sin ningún tipo de detalle o adjunto extra, fue lo que más compartió Guerra; mientras 63% de los mensajes eran básicos, alrededor de un 37% no lo era. Esto se puede deber a “x” cantidad de variables pero entre ellas, la lenta aparición y costumbre al Twitter, la exposición a los medios y las intenciones principales de esta figura pública pudieron haber sido unos factores determinantes.

De los dos grupos de interés estudiados, Yeiker fue la persona que más compartió mensajes externos y no relacionados a los eventos ocurridos en el país en el 2014. De los 381 mensajes, 359 hacían referencia a las protestas mientras que 22 trataban sobre otros temas.



Gráfica Tipo de Mensaje: Yeiker Guerra  
Elaboración Propia

El hecho de que aproximadamente 6% de los mensajes no estaban vinculados con los acontecimientos del país, a pesar de ser un porcentaje bajo, se puede deber a la evolución del uso que le dedicaba a esta plataforma. Guerra pasó de estar ausente por varios meses en Twitter a publicar frecuentemente opiniones, reflexiones e información noticiosa por medio de su cuenta. Esta transición, ocurre de forma parecida a la del estudiante Atencio, quien mientras más se fue adentrando y participando en las protestas, más compromiso tenía hacia el Twitter.

### Datos obtenidos con *Twven*

Como se explicó anteriormente, los únicos personajes que pueden ser estudiados mediante la herramienta de *Twven* fueron tres de las figuras públicas, María Corina Machado, Laureano Márquez y Willy McKey. A continuación, en las siguientes dos tablas se presentarán los datos que indican la popularidad y el número que fue aumentando cada cuenta mensualmente para así, observar el ciberactivismo y compararlo.

<b>Crecimiento Mensual de Seguidores en el 2013</b>		
<b>Figura Pública</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>
<b>María Corina Machado</b>	1,079,673	1,113,895
	+42,772	+34,222
<b>Laureano Márquez</b>	996,180	1,031,997
	+32,379	+35,817
<b>Willy McKey</b>	13.287	14.189
	+868	+902

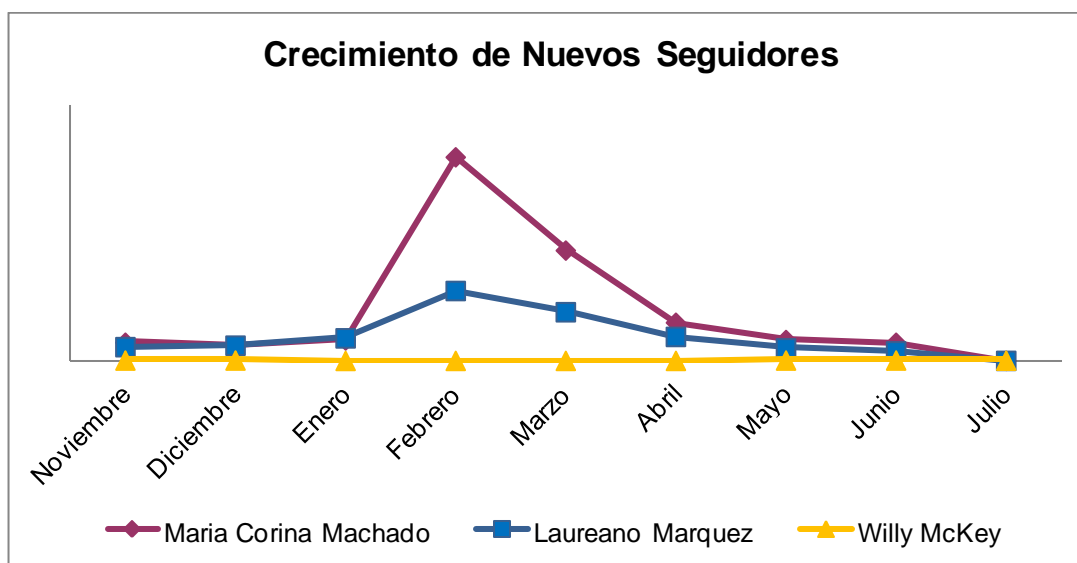
Tabla Crecimiento Mensual Seguidores 2013: Figuras Públicas

Elaboración Propia

<b>Crecimiento Mensual de Seguidores en el 2014</b>							
<b>Figura Pública</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
<b>María Corina Machado</b>	1,161,965	1,641,042	1,900,623	1,990,380	2,039,530	2,082,212	2.114.436
	+48,070	+479,077	+259,581	+89,757	+49,150	+42,682	+32.224
<b>Laureano Márquez</b>	1,085,074	1,249,575	1,364,124	1,420,590	1,450,007	1,472,264	1.494.836
	+53,077	+164,501	+114,549	+56.466	+29,417	+22,257	+22.572
<b>Willy McKey</b>	15.291	20.685	24.754	27.224	28.073	28.957	29.575
	+1.102	+5.394	+4.069	+2.470	+849	+884	+618

Tabla Crecimiento Mensual Seguidores 2014: Figuras Públicas

Elaboración Propia



Gráfica Crecimiento Mensual Seguidores 2013-2014: Figuras Públicas

Elaboración Propia

Se observa que a finales de noviembre de 2013, Machado tenía 1.079.673 seguidores, Márquez 996.180 y McKey 13.397 y, terminaron en el mes de julio del año siguiente con 2.114.436, 1.494.836 y 29.575 respectivamente.

Aproximadamente el doble de seguidores en el caso de la diputada y el escritor y de igual forma un aumento de alrededor de 35% para el humorista. Es posible que esta diferencia se deba a la exposición a los medios, su papel protagónico durante las protestas y la cantidad y frecuencia de mensajes compartidos en la red. En adición a esto, la tabla indica como durante los 3 meses antes a las manifestaciones, los personajes crecían en promedio, alrededor de los 40.000 seguidores en el caso de Machado y Márquez y, aunque variaba un poco por mes, los cambios eran relativamente pequeños y la diferencia entre ambos era menos de 100.000 seguidores. En el caso de McKey, quien tenía y sigue teniendo menos seguidores que las otras dos figuras públicas posiblemente debido a su cargo y menos protagonismo en las actividades realizadas, en los meses anteriores creció en promedio alrededor de 950 seguidores por mes.

Asimismo, cuando se fortalecen las protestas en febrero también lo hacen los seguidores de Twitter de estas tres cuentas; mientras Machado crece 10 veces más de lo que su patrón de seguidores aparentaba aumentar en los meses anteriores con 479.077 nuevos seguidores, Márquez crece tres veces de lo acostumbrado con 164.501 y McKey cinco veces más con 5.394. Por eso, a pesar de que McKey si creció a gran escala en proporción a sus seguidores, la gráfica lineal no lo demuestra porque en comparación con las otras dos figuras públicas, tiene pocos seguidores. Este auge no fue tan radical en los dos meses que le siguieron a las manifestaciones pero, continuó siendo relativamente alto a lo que se veía en el 2013 para dos de los estudios con 259.581 en marzo y 89.757 seguidores en abril para la diputada y 114.549 y 56.466 seguidores para el humorista. Esto a su vez, fue distinto para el escritor ya que a pesar de que sí obtuvo nuevos y mayores seguidores a los que se veían antes de las protestas, empezó a decaer nuevamente en el mes de marzo y abril con 4.069 y 2.470 seguidores correspondientemente.

Al irse apagando la fuerza de las protestas, también fue decayendo la frecuencia en cantidad de nuevos seguidores para los personajes. Esto se ve dibujado en la gráfica cuando, 3 meses después, el seguimiento de los personajes disminuye a los 30-40mil nuevos seguidores mensuales para Machado, 20-30mil para Márquez y 600-800 seguidores para McKey. Se podría que asumir que el aumento de nuevos seguidores está relacionado por la necesidad de los usuarios de informarse de fuentes con credibilidad, testimonio y participación en los eventos ocurridos.

## **ETAPA II: RESULTADOS CUALITATIVOS**

Una vez establecido el comportamiento y uso general de Twitter entre los meses de febrero y abril de 2014, se buscó profundizar en los aspectos específicos y cualitativos que generó este fenómeno del Twitter en la opinión pública como herramienta de propagación de información; así como en los personajes determinados por cada perfil de estudio y su respectivo papel como líderes de opinión y miembros de esta red social durante el período de tiempo seleccionado.

Para realizar este análisis, se estudiarán las entrevistas divididas por cada grupo de estudio entre las cuales primero, se analizarán a los estudiantes y luego a los líderes de opinión.

### **Estudiantes**

#### ***Propósito como Líder Estudiantil***

Todos los entrevistados concuerdan en su papel como estudiantes en la sociedad venezolana y las responsabilidades que esto trae consigo; los propósitos en común son la reconstrucción de la democracia en el país así como el buen funcionamiento de la política.

Juan Requesens, líder estudiantil de la Universidad Central de Venezuela (UCV) y Presidente de la Federación de Estudios Universitarios de este Centro de Estudios en aquel momento, explica que lo que más aspira es “poder lograr y reconstituir un sistema democrático en la comunidad venezolana (...) que las personas vuelvan a creer en la política; la política en el sentido de ejercicio y la responsabilidad de representar a los demás en la administración pública para servirles”.

Andrés Atencio, presidente del Centro de Estudiantes de la Universidad Monteávila (UMA) para el período de las protestas del año 2014, explica tener como propósito, hacer respetar los derechos de todos los venezolanos ya que considera que los estudiantes son un factor determinante en la lucha de los ideales democráticos, de justicia y de libertad.

Daniel Yabrudy, presidente de la Federación de Centro de Estudiantes de la Universidad Simón Bolívar (USB) para el año 2014, afirma que su “propósito personal es seguir creciendo como dirigente juvenil y crear proyectos que representen a la mayoría de los jóvenes venezolanos, seguir trabajando por la unión de todos es lo que hace más falta. Ese es nuestro rol, pero sobretodo dando entender que las cosas deben cambiar, y que esto se puede hacer a través de la protesta, la cultura y otras actividades”.

Todos están de acuerdo en que su función como líder estudiantil es trabajar en conjunto, cada quien en su cargo, para vivir en un gobierno democrático donde se respete la Constitución y los derechos de todos los ciudadanos.

### ***Papel Jugado en las Protestas***

A su vez, también se evidenció una congruencia en las respuestas dadas acerca del rol de cada uno de los estudiantes en las protestas; cada uno en representación de sus respectivas universidades se encargó de organizar y comunicar las decisiones y acciones que se llevarían a cabo. Como explica

Requesens, el papel de los líderes estudiantiles era de “socializar la lucha”, expone que se buscó unificar al país sin hacer diferenciación de partidos políticos y estratos sociales y dice que sentían “que esto era indispensable porque la confrontación chavismo-oposición era no sólo innecesaria y no representativa, pero tampoco nos favorecía porque, en efecto, para la mayoría de la población los problemas que se viven a diario van más allá de la renuncia de un presidente”. Con esto, el líder estudiantil quería resaltar que a pesar de que el Movimiento Estudiantil tenía una agenda propia, una postura particular y una manera específica de hacer las cosas, no buscaba aislarse del mensaje en común de la cual se basaba la protesta.

Yabrudy explica que “antes de La Salida (como movimiento político) ya nos estábamos organizando (como Movimiento Estudiantil) sobre todo por la situación de inseguridad en las universidades y nuestro rol fue hacer un llamado de atención a la sociedad, especialmente al gobierno (...). Luego esto se unió con el movimiento de #LaSalida. En ningún momento nosotros tomamos esto como bandera, no pedíamos la salida de Nicolás Maduro sino el cambio de todo un sistema.”

Carlos Vargas, Secretario de Asuntos Externos del Consejo General de Representantes Estudiantiles de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), manifiesta que cuando estalla lo que es la ola de protestas en el 2014, “asumimos un rol protagónico en conjunto con los distintos líderes estudiantiles. Hubo una cantidad de estudiantes y compañeros detenidos, heridos, torturados y asesinados y frente a eso, nosotros siempre tratábamos de denunciarlo vía los distintos espacios; tuvimos un espacio importantísimo que fue la representación ante la Organización de Estados Americanos y dentro de todo eso era importante entender cómo se daba la lucha y cómo nosotros teníamos que, cada cierto tiempo, hacer un tipo de retroalimentación para poder difundir la información, compartir nuestra posición y reinventarnos cada vez. De ahí salieron las protestas relámpagos, los *metrazos* y las distintas alternativas de resistencia”. Esta respuesta engloba todas las acciones llevadas a cabo y la postura general tomada por el Movimiento Estudiantil.

### ***Uso de Twitter***

Es importante destacar que en todas las respuestas dadas por los estudiantes, se observó un aumento notable en el uso que se le daba a Twitter comparado con los meses anteriores a las protestas, por ende teniendo un mayor índice de ciberactivismo. Esta herramienta pasó de tener un uso casi únicamente personal para sus usuarios a ser una plataforma informativa y política. Como comenta Requesens, este fenómeno “acabó con su vida social”, de poder usar Twitter para interactuar con amistades y familias y la esporádica reflexión política, se convirtió en una cuenta usada “meramente como una herramienta absolutamente de discusión del mensaje político que he y sigo aspirando en difundir (...); que las personas que hoy en día me siguen, esperan una opinión o una información correspondiente a lo que he estado publicando y que justifica su seguimiento, por eso, me limito a cumplirles”.

Atencio usa Twitter para expresar su descontento con el gobierno, las “críticas a la oposición y las ideas con las que más identifico en el plano político. Lo utilizo para difundir imágenes o vídeos que promuevan ideales democráticos o culturales”.

Un gran indicio de este aumento de ciberactivismo se vio reflejado también por el aumento de usuarios y seguidores a cada uno de los perfiles estudiados; el presidente del Centro de Estudiantes de la UMA explica que para el período de protestas de 2014 empezó con 250 seguidores y llegó a tener 1.450. Yabrudy empezó el período con 1.000 y terminó con 12.000. Vargas expresó que antes de las protestas, en enero del 2014 tenía aproximadamente 2.000 seguidores; hoy en día está cerca de 120.000 y Requesens, quien tenía alrededor de 11.000 seguidores antes de las protestas, hoy está casi por los 715.000. Esta diferencia viene dada de acuerdo a la distinta exposición de los estudiantes en cuanto a medios comunicaciones tradicionales en el ámbito nacional e internacional, el uso y cantidad de *tweets* difundidos al igual que el contenido multimedia, las intenciones de los mensajes compartidos y dependía también de las universidades de las que



provenía cada estudiante ya que hay universidades como la UCV y la UCAB que tienen más población universitaria y más trayectoria.

Twitter se volvió un espacio de interacción donde se podían observar 50-60 opiniones distintas a medida de que fueses leyendo la cronología (*timeline*), y por su carácter dinámico, viral y directo se volvió una de las redes más populares para encontrar y compartir contenido, romper con la falta de información en los medios y como menciona el líder estudiantil de la UCV, “quizás eso se deba al hecho de que las personas buscan una alternativa debido a la censura que hay en los medios de comunicación tradicional nacional”.

### ***Twitter como Principal Plataforma de Información***

Según cada uno de los entrevistados, este cambio radical en el uso de Twitter se debe a un punto importante: la censura.

Vargas indica que en Venezuela sin embargo, el fenómeno es aún mayor; “no es secreto para nadie que el cerco mediático al cual nosotros acudimos es un aparato comunicacional controlado y apoderado por el gobierno al punto, que todo aquel que comparta información contraria a lo que ellos esperan es censurada y hostigada. Eso ha obligado al usuario a buscar otros medios alternativos de los cuales pueda adquirir información objetiva”; y que inmediatamente después de que ocurre algún hecho, ya la plataforma tiene toda la información acerca de lo ocurrido y todos sus detalles, “mientras cuando sintonizas un canal nacional de noticias, no tiene esa información a la mano y por eso se buscan esos medios alternos”.

“Considero que el Twitter predomina en el país como plataforma de comunicación por la hegemonía mediática que mantiene este régimen totalitario” menciona Atencio, y culmina diciendo, “por las más de 150 emisoras que han dejado de funcionar, o peor aún que sólo sirven de publicidad para el régimen. Por los medios que se han vendido a adeptos del gobierno, por la persecución a los periodistas. En el Twitter hemos encontrado una manera de difundir ideas sin que estén reguladas por el perverso criterio del régimen”.

Este es un fenómeno marcado de manera particular en el caso de Venezuela; como se menciona anteriormente en el apartado de ciberpolítica y ciberactivismo, se ha demostrado que en países con menor libertad de expresión y menos libertades económicas hay mayor penetración del Internet; y esto lo explica Requesens cuando dice que “en Venezuela, el fenómeno de convertir una opinión en opinión pública, (...) influyó muchísimo en que el Twitter y el Facebook fuesen y sigan siendo herramientas muy utilizadas; tanto es así, que en Venezuela vemos cuentas con muchísimos seguidores en comparación a otros países. Henrique Capriles tiene alrededor de 5 millones de seguidores, mientras que figuras públicas de opinión importantes, en distintas partes del mundo, no llegan ni a la cuarta parte de la cantidad de seguidores que algunas cuentas venezolanas tienen. Así, se puede apreciar el valor, interés y dependencia que los usuarios les otorgan a figuras venezolanas y la importancia de este espacio virtual”.

### ***Etiquetas Utilizadas***

Todo este flujo de información que se compartía diariamente fue enmarcado, en su mayoría, en etiquetas que trataban de representar de manera general y resumida los acontecimientos del día a día durante esos tres meses. Entre los más importantes se encontró #LaSalida, #PrayForVenezuela, #SOSVenezuela, #LiberenALosDetenidos, entre otros. A través de las respuestas de los estudiantes entrevistados, se pudo determinar que esto se realizó para “viralizar” un concepto, término que acuña Requesens, de manera de difundir información o un mensaje en específico de manera clara y concisa y, hacer más fácil la interacción entre usuarios ya que con solo acceder a esa determinada etiqueta se encontraba toda la información relacionada. Además posiciona un mensaje y filtra la información para que solo se acceda a lo que se quiere buscar específicamente. “El impacto de los *hashtags* utilizados fue sin duda alguna, unificar la información en un solo bloque y lograr un mayor alcance”, concluye el líder estudiantil.

Vargas expone que “a la hora de organizar una protesta, transmitir un comunicado o información importante a los distintos sectores del país, el uso de *hashtags* posibilita la coordinación, organización y el poder regirse bajo unos mismo

lineamientos funcionando como una estrategia y agente de cohesión comunicacional entre las distintas iniciativas”.

### ***Cambio del Manejo de Twitter***

En las respuestas de los entrevistados se pudo evidenciar la importancia dada a Twitter como herramienta política, sin embargo, fue común en todas las entrevistas el factor de posible mejora para el manejo de la misma.

Yabrudy afirma que ya no tenían una cuenta personal, sino que habían pasado a tener cuentas informativas ya que todo el tiempo publicaban información acerca de los hechos ocurridos. A su vez, explica que “Twitter tiene dos funciones, informar al momento exacto (instantáneo) y como un canal para expresar tu opinión porque no hay otros medios para hacerlo. En ocasiones también se convierte en un medio de debates en donde se generan puntos de vista y así te enteras como piensan otros dirigentes”.

Al ser una herramienta con un gran valor de propagación de contenido, Atencio explica que le hubiese gustado difundir más información, “creo que debí apoyarme más en los miembros del centro de estudiantes para que utilizáramos mi cuenta como un medio consolidado de información. O, al menos utilizar los programas que se han creado para que la difusión de ideas y noticias en el Twitter sea más eficaz”.

Requesens cambiaría el uso impersonal que le dio a la herramienta, admite que quisiera “personalizar un poco mis mensajes a la hora de interactuar; a veces uno se vuelve un robot y más bien lo que enriquece al Twitter es ese lado humano, reflexivo y propio que se transmite; son esos, los *tweets* de valor”.

### ***Reflexiones Finales***

Algo importante de destacar es el hecho de que, a pesar de ser una herramienta informativa muy útil, Twitter no alcanza a toda la población venezolana. Requesens afirma que como recomendación le diría a “los usuarios que trataran de no

dejarse absorber tanto por esa red social. Ciertamente, Twitter es el reflejo de un sector que por muy importante que pareciera ser, no es ni siquiera un tercio de la realidad venezolana. Hay una disonancia entre las dos “Venezuelas”, creo que sin el Twitter no hubiésemos contado con una herramienta importante a nivel de difusión de un mensaje internacional, nacional y entre algunos estratos de la sociedad pero creo que a nosotros, a la oposición, nos faltó encontrar métodos alternos y con más alcance general y a todos los sectores del país”.

El ex presidente de la Federación de Centros de Estudiantes de la USB culmina la entrevista diciendo que quisiera “seguir sumando cada vez más seguidores para llevar mi mensaje a más gente. Pero es complejo porque hay personas que tienen muchísimos seguidores pero nadie les da *retweet* porque su mensaje no es vigente o no llama la atención. Hay que entender que Venezuela no es Twitter, nos encerramos en eso y pensamos que cuando una idea es *Trending Topic* tiene más validez y que todos los venezolanos piensan así y eso no es verdad”.

Cabe mencionar que hubo un consenso en la opinión de que, a pesar del auge que tuvo Twitter como herramienta informativa, la mayoría de los usuarios de la red se encuentran en Facebook. Y específicamente en Venezuela “la mayoría de las personas no tienen acceso a eso. Son dos realidades; Si pensamos que es el único medio o que ahí está la realidad nos estamos encerrando en 140 caracteres”.

## **Figuras Públicas**

### ***Propósito como Figura Pública***

Los propósitos de cada uno de los entrevistados varían un poco dependiendo de su agenda personal, así como de su profesión. En general, se pudo evidenciar con las respuestas obtenidas que el fin último era la mejora de Venezuela mediante el trabajo particular de los mismos.

María Corina Machado, diputada de la Asamblea Nacional de Venezuela tiene como propósito hacer penetrar su mensaje, “quisiera aglutinar la fuerza para lograr la transición a un gobierno democrático y luego empezar la reconstrucción nacional”.

Por otra parte, Yeiker Guerra, portavoz de la comunidad de Petare y Coordinador de Finanzas del partido político Primero Justicia, afirma que su papel en la comunidad venezolana es aportar una visión distinta a la situación actual de Venezuela. “Quisiera dar a conocer una voz que nadie conocía y derrumbar paradigmas. En la comunidad y como estudiante quería unir a dos partes que están totalmente divididos o por lo menos, eso es lo que les han hecho creer”.

Laureano Márquez, considerado uno de los mejores humoristas de Venezuela, aspira que con su trabajo se consiga una “Venezuela que sea un país de progreso y paz, de tolerancia y convivencia. Un país honesto de gente buena. Un país culto de gente inteligente”

El escritor Willy McKey, explica que con su trabajo “difundo mi visión ciudadana con consciencia singular e individual, pero encontrando las coincidencias con quienes pueden multiplicarla. Para esto empleo un análisis donde ya puedo considerarme un profesional: la palabra. Y de ahí en adelante puedo precisar mucho mejor eso que llaman "mis propósitos": poner en tensión los radicalismos de orden político (...) y abogar por los elementos que me parecen más sensatos y estratégicamente más poderosos. Hasta ahora, nunca la violencia ha cumplido con esos parámetros”.

### ***Papel Ejercido Durante las Protestas***

Todos los entrevistados participaron de una u otra manera en las protestas, cada quien de manera distinta y según su posición y opinión en cuanto a las mismas y en relación al impulso político de #LaSalida.

El factor común en todas las respuestas es el hecho de haber estado activos a través de la redes durante el período de estudio determinado. Las opiniones difieren específicamente en cuanto a la concepto política de #LaSalida utilizado para promover las protestas.

McKey asevera que “desde la Antigua Grecia tienen razón quienes afirman que todo ciudadano debe contribuir desde el territorio de su vocación al bien común. Yo soy en esencia un creativo, un poeta, un escritor. Pero también soy semiólogo político”. Y explica que “#LaSalida se articuló con un lenguaje que correspondía más con las dinámicas del periodismo, de la noticia, de la gira de medios. Una acción política requiere de un espesor ideológico para que no se transforme en simple noticia. (...). Tanto fue así que #LaSalida como acción "nueva" sólo sirvió para eclipsar una lucha auténtica social y viva que llevaban los estudiantes hasta ese momento”.

Por esta razón, argumenta que ante las protestas, su papel consistió en difundir lo que pasaba y acompañar a las víctimas. “Sólo conseguí un lugar para mí del lado de quienes creativamente intentaron difundir lo que pasaba (...). Mis textos publicados en *Prodavinci*, mis *tweets*, la ayuda que brindé a los videos que se hicieron e incluso la composición de una canción para apoyar a los estudiantes que se difundió con éxito en las redes sociales fueron los espacios de coincidencia entre mi vocación y mi sensatez”.

A diferencia de McKey, Machado considera que #LaSalida es un nombre bastante sincero y directo, que reflejaba lo que se quería conseguir con el movimiento, “la salida del régimen, un régimen militarista y mafioso que tiene estancado al país”. Ella explica que su papel “fue el de convocar a otros actores como Leopoldo López y Antonio Ledezma a unirse con los estudiantes. El llamado inicial de protesta fue de los estudiantes, los políticos sólo se unieron para fortalecerlo; cada quien desde su ocupación jugó su papel”.

Yeiker Guerra explica que su proceso fue más gradual que el de los demás actores de las protestas. Él no asistió a las manifestaciones sino hasta el 1ero de marzo, un día después de que saliera al aire su entrevista con CNN. Guerra explica que ese día “le cambió la vida” y que a partir de ese momento asistió a todas las marchas y actividades realizadas, “asumiendo la responsabilidad que le tocaba”. Y en concordancia con McKey, afirma que #LaSalida solo se quedó como un concepto político y no trascendió a ser uno social.

### ***Twitter en Relación a Otros Medios de Información***

Todos los entrevistados coincidieron en la creencia de que Twitter es una de las principales plataformas informativas utilizadas en Venezuela. Todos los interrogados concuerdan que una de las causas de este fenómeno es por su inmediatez y carácter dinámico en la publicación de información; pero sólo Machado, Guerra y Márquez explicaron que la causa principal para este crecimiento en el uso de la red social viene dado por la censura que hay de los medios tradicionales en Venezuela.

Laureano Márquez afirma que “las vías regulares de información han sido confiscadas, cerradas o reducidas con el miedo. El Twitter ofrece una plataforma de comunicación democrática con la que el país no cuenta en los medios tradicionales. La diferencia de las redes con estos últimos es que no son del todo confiables”. Guerra coincide con esta afirmación y menciona que “el Twitter fue la cueva de todos lo que veíamos que los medios (tradicionales) no funcionaban, era el resguardo para todos los que se querían informar. Se convirtió en un pequeño grupo político, donde quien tuviera más seguidores tenía más poder de convocatoria, aunque eso no es tan cierto porque igual tienes que tener contacto directo con la gente para poder ser exitoso. Se afianzaron así como líderes y ante la censura de los medios nació Twitter como medio de información para los venezolanos... pero de desinformación también”.

Machado determina que ya no hay medios de comunicación independientes, “fue la salida del aire de NTN24, la venta de El Universal y Notitarde, el cambio de

dueño y línea editorial de Últimas Noticias y Globovisión, la salida de periodistas de los medios y el cierre de páginas web como Infobae. Es por esto que las convocatorias a las marchas y la información se daban por Twitter. Twitter es la bandera a nivel de políticos de oposición; es el único medio”.

Mediante las respuestas obtenidas se puede observar también otro punto en común: la desinformación dentro del flujo informativo que ofrece la red social. Las bondades que ofrece esta herramienta fácilmente se pueden convertir en una debilidad por que a veces no son del todo confiables ya que no se sabe de dónde proviene la información y es posible confundirla con contenido falso.

### ***Cambio en el Manejo Dado a Twitter: Antes y Después de las Protestas***

Todas las respuestas coincidieron en el auge que obtuvo Twitter en el período de estudio y todos estuvieron de acuerdo en que hubo un antes y un después en cuanto al manejo de la red social.

McKey explica que en ese momento dejó de usar el humor y que “Twitter sustituyó las carteleras donde se buscaban los nombres de los presos y los muertos. Twitter era el amigo que nos ayudaba a buscar a un desaparecido. Twitter era el familiar que te llamaba desde la urbanización al otro lado de la ciudad para contarte qué pasaba”.

Guerra opina que la red social “se afianzó con el tema de las protestas”. Admite que antes no utilizaba mucho la red, pero que en ese momento le empezó a dar más uso y que su número de seguidores creció junto con él. Machado coincide y explica que antes se veía como una herramienta en la que se publicaba información sólo para “abarcas todas las redes sociales” pero que en el momento de las protestas fue una necesidad estar informados instantáneamente. “Ahora los políticos se han dado cuenta que son influenciadores en las redes sociales” y menciona que hay mucha necesidad de información y es por esa misma necesidad que junto con su equipo, decide crear la cuenta en Twitter de Prensa María Corina (@PrensaMCM) como consecuencia de ese vacío informacional que existía por no



haber contenido verificado y por la censura que evitaba la publicación de los acontecimientos ocurridos.

Márquez cree que esto ocurre ya que “en los momentos de conmoción, uno le da más importancia a las redes sociales, porque representan para uno la posibilidad de opinar”.

### ***Información Compartida y Etiquetas Usadas***

Twitter es una herramienta que permite compartir todo tipo de información, imágenes, videos, noticias, artículos, comentarios y opiniones en tan solo 140 caracteres.

El escritor de Proavinci afirma que se convirtió en un “replicador del mensaje de gente seria, conocida y cercana. El trabajo de Melanio Escobar, de Laura Solórzano y del diputado Miguel Pizarro tenía en mí un replicador. Las piezas difundidas por Marcel Rasquín, Héctor Manrique o Luis Chataing”, afirma McKey.

A diferencia de Machado y Guerra que utilizaban la red como medio de convocatoria a las actividades y manifestaciones, denuncia de violaciones, publicación de opiniones y para dar información de todo lo que estaba ocurriendo. Una de las maneras para unificar toda esta información era a través de las etiquetas (*hashtags*) mediante las cuales se aglutinan los contenidos bajo un solo nombre. Según los entrevistados, entre los más populares se encontraban #LaSalida, #PrayForVenezuela, #SOSVenezuela y los diversos días a través de los tres meses de protesta tales como #12F, #18F, entre otros. Márquez afirma creer que “#SosVenezuela fue el que más receptividad tuvo” y Machado menciona que esta herramienta se usaba para unificar y posicionar un mensaje.

### ***Reflexiones Finales***

En conclusión, todos los personajes coincidieron que a pesar de que Twitter es una herramienta básica de propagación de información y de contenido, las

acciones políticas no se pueden quedar sólo en el ámbito cibernético. El éxito de las iniciativas sociales y políticas depende de trasladar ese movimiento a la calle.

La Diputada explica que Twitter “no le llega a todo el mundo. Le faltó gente en la calle respaldando el movimiento que se daba a través de las redes. Ambas cosas van de la mano ya que de otra manera sólo se logra una efectividad del 50%”.

Laureano Márquez agrega que “lo que creo que debilita esta red es que se difunden informaciones poco confiables y algunas veces hay que verificar bien antes de hacerse eco de alguna denuncia”.

McKey culmina la idea diciendo “en la política, en la calle, en las acciones y en el 2.0 seguimos estancados en la misma baba resbalosa de la falta de espesor político y la desconexión”.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y LIMITACIONES

#### **Conclusiones**

En esta investigación se planteó estudiar el ciberactivismo en Twitter durante el período de protestas ocurridas en Venezuela en los meses de febrero a abril de 2014, enfocado en dos grupos de interés opositores al gobierno venezolano: estudiantes y figuras públicas.

En el estudio cuantitativo mediante *Twten* y *Tweet Tunnel* y en la parte cualitativa con las entrevistas realizadas, se comprobó que todos los personajes utilizaron Twitter como medio principal de difusión de información durante el período seleccionado; esto se ratificó con los datos obtenidos cuantitativamente ya que todas las personas estudiadas aumentaron el uso otorgado al Twitter en cuanto a la cantidad de nuevos seguidores adquiridos mensualmente y a mensajes difundidos. De todos los mensajes difundidos durante las protestas, en febrero los estudiantes emitieron alrededor del 17%, mientras que en abril alcanzaron el 45%. Lo mismo ocurrió con las figuras públicas seleccionadas ya que en febrero publicaron alrededor de 21% y en abril llegaron a transmitir el 42%.

Hay un aumento notable en el uso de Twitter durante las protestas por parte de los representantes de cada grupo, esto ocurre por la transición de usar la red como herramienta personal a usarla como una herramienta política.

La justificación para esta transición de uso personal a uso político del Twitter, viene dada por el crecimiento de seguidores que exigían información verídica y una opinión de fuentes que fuesen partícipes de todos los hechos ocurridos; por eso, los estudiantes trataban de mantener una cohesión en los mensajes difundidos teniendo como tema principal todo lo relacionado con las protestas y las actividades realizadas. De la misma forma, las figuras públicas confirmaron que Twitter era la

plataforma principal de difusión de información y ellos eran influenciadores importantes de contenido. Es por esto, que aproximadamente un 98% de los temas compartidos, tanto por estudiantes como por figuras públicas, era vinculado a las manifestaciones acontecidas en el país en la fecha estudiada.

En las respuestas de los estudiantes entrevistados se pudo ver que a pesar de que cada quien tenía una responsabilidad personal líder de sus respectivas universidades, tenían también como Movimiento Estudiantil un propósito principal común que guiaba todas sus acciones: reconstruir el país en democracia. Este fin no tuvo como eje principal #LaSalida, sin embargo, no se aislaron de los objetivos políticos planteados. Se concluyó que esto era un movimiento independiente, basado en la agenda estudiantil que más adelante fue apoyado por las figuras políticas. A diferencia de los estudiantes, los diferentes cargos de las figuras públicas definían sus respectivas agendas personales, mediante las cuales llevaban a cabo su aporte a las manifestaciones y actividades realizadas.

Con respecto a #LaSalida seis de los ocho entrevistados consideran que el término se quedó solo en un concepto político sin trascendencia social, ya que no alcanzó a todos los sectores del país. María Corina Machado (figura pública) y Andrés Atencio (estudiante) fueron los únicos que consideraron que #LaSalida tuvo un impacto importante como respuesta a las necesidades no atendidas de todos los venezolanos. Sin embargo, todos los personajes analizados estuvieron presente en el ciberespacio durante las protestas, a pesar de su posición u opinión en cuanto a #LaSalida.

Otro punto observado en las respuestas estudiantiles, fue el consenso de Twitter como plataforma informativa principal alterna a los medios tradicionales, como consecuencia a la censura y a la falta de medios que mostraran los hechos ocurridos. Es por esto, que la red social funcionó como un medio libre donde no había regulación de ideas. Todas las figuras públicas concordaron con los estudiantes en la creencia de que Twitter es un medio democrático como resultado de la confiscación de las otras vías de comunicación; es considerado la bandera de

la oposición venezolana. Ambos grupos de estudio consideran que tuvieron un rol protagónico en la emisión de información en este espacio, creando contenido propio, denunciando situaciones irregulares en las manifestaciones, multiplicando contenido de fuentes confiables y retroalimentándose de todos los mensajes compartidos en esta red social para así darle un mejor uso al mismo.

El contenido que difundían (ambos grupos) principalmente, eran fotos, convocatorias y comunicados acerca de las actividades y menciones sobre presencia en los medios como ruedas de prensa y apariciones en canales internacionales.

A pesar de que Twitter fue una herramienta informativa sumamente importante durante las protestas, hasta el punto de ser considerada el “medio alterno”, también tuvo unas restricciones en las que todos los estudiados estuvieron de acuerdo. Todos hicieron mención del hecho de que Twitter no es del todo fiable ya que se publica contenido no verificado previamente porque hay muchas cuentas no oficiales; así como explica Daniel M. Yabrudy, se pudiese decir que es un “arma de doble filo” porque aunque proporciona información al instante sin ningún tipo de censura, puede ser también portador de rumores. Otro defecto de esta plataforma es el factor del alcance; gran parte de Venezuela no tiene acceso a esta red social por lo que no están al tanto de la información que se está difundiendo en ella. Es por eso, que todos los entrevistados recomendaron no encerrar los mensajes en el espacio cibernético sino también, optar por transmitirlos al sector de la población que normalmente no los recibe.

No obstante, aún teniendo esos defectos, no hay duda que los representantes de los grupos de estudio consideran que Twitter fue una herramienta de protesta importante ya que fue el medio principal usado para transmitir los mensajes y el contenido que querían divulgar porque no había otros medios para hacerlo.

Se puede concluir que a menor libertad de expresión y de prensa, las personas buscan otros medios alternos por los cuales difundir y recibir información por lo que hay una mayor penetración, dependencia y ciberactivismo de redes sociales, específicamente Twitter.

Al ser este microblog considerado una herramienta de protesta en Venezuela, quedará en parte de los usuarios fortalecer su penetración en la población venezolana.

### **Limitaciones**

Lamentablemente, hubo una limitación en la investigación cuantitativa que no permitió llevarla a cabo de la manera planteada. Las herramientas de medición (*Twten* y *Tweet Tunnel*) no se pudieron aplicar a todos los personajes estudiados por igual. *Tweet Tunnel* solo permitía retroceder a los últimos 3.200 *tweets* por usuario, imposibilitando que aquellos usuarios con un número muy alto de *tweets* se pudiesen estudiar en la fecha seleccionada. Por su parte, *Twten* medía la cantidad de seguidores que cada cuenta obtenía mensualmente, no obstante, esto solo aplica a los usuarios considerados los Top 50 *twitteros* del país y que se encuentran en la base de datos de la herramienta; es por esto que solo tres de los ocho personajes seleccionados pudieron ser analizados en este aspecto (María Corina Machado, Willy McKey y Laureano Márquez).

Además, fue difícil programar las entrevistas con las figuras públicas debido a su ocupada agenda personal.

De igual forma, estas limitaciones no perjudicaron del todo a la investigación ya que los resultados obtenidos con las entrevistas realizadas complementan y enriquecen el objetivo del proyecto que se buscaban alcanzar.

## FUENTES CONSULTADAS

- Alonso, J; Martínez, L, 2003. *Géneros del Género Ciberperiodismo*
- Arias, 2006, *El proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. Caracas: Editorial Episteme
- Asis, C. d. (16 de agosto de 2012). *El Universal* . Recuperado el 8 de enero de 2015 de Lectura y Libertad:  
<http://www.eluniversal.com/opinion/120816/lectura-y-libertad-imp>
- Azuaje, D., Baez, A., & Castro, A. (2010). *El uso de Twitter como herramienta informativa dentro de la Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información de la Universidad Monteavila*.
- BBC. (2014). Twitter confirma bloqueo de imágenes en Venezuela. 10 de febrero de 2015, de BBC Mundo Sitio web:  
[http://www.bbc.co.uk/mundo/ultimas\\_noticias/2014/02/140214\\_ultnot\\_venezuela\\_twitter\\_cantv\\_msd](http://www.bbc.co.uk/mundo/ultimas_noticias/2014/02/140214_ultnot_venezuela_twitter_cantv_msd)
- Carlino, P. (2003). *Aprende en Línea*. Obtenido de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/unip/article/view/12289/11146>.
- Carmen Beatriz Fernández.2008. *Ciberpolítica*. Buenos Aires: La Crujía.
- Castells, M. (2009). *Comunicación y Poder*. Madrid: Alianza Editorial
- Castells, M. 2001. *La Galaxia Internet: Reflexiones Sobre Internet, Empresa y Sociedad*. Madrid: Areté
- CIVILS Derechos Humanos.2013.*Libertad de expresión e información. Obtenido de <http://cidh.oas.org/relatoria/section/Estudio%20Especial%20sobre%20el%20derecho%20de%20Acceso%20a%20la%20Informacion.pdf>*
- CNN. (2014). Disturbios en Venezuela durante las marchas dejan 3 muertos y 66 heridos. 18 de abril de 2014, de CNN Sitio web:  
<http://cnnespanol.cnn.com/2014/02/12/tension-en-venezuela-en-medio-de-marcha-nacional-y-ola-de-protestas/>
- *Comunicación en la Red*. Editorial UOC
- CONATEL. (2014). Informe Tercer Trimestre. 1 de marzo de 2015, de CONATEL Sitio web: <http://www.conatel.gob.ve/informe-tercer-trimestre-2014/>
- *Cosmo Ciudadano, A.C.* (S.F.). Obtenido De [www.cosmociudadano.mx/glosario-de-terminos-para-twitter/](http://www.cosmociudadano.mx/glosario-de-terminos-para-twitter/)
- Cristobal Corbo, Hugo Pardo. *Planeta Web 2.0: Inteligencia Colectiva O Medios Fast Food*. (2007)
- Daniel Pardo. (2015). Quiénes siguen en prisión a un año de las protestas opositoras en Venezuela. 1 de marzo de 2015, de BBC Sitio web:  
[http://www.bbc.co.uk/mundo/noticias/2015/02/150218\\_venezuela\\_protestas\\_detenidos\\_lopez\\_dp](http://www.bbc.co.uk/mundo/noticias/2015/02/150218_venezuela_protestas_detenidos_lopez_dp)
- David Ugarte. 2007. *El Poder de las Redes: Manual Ilustrado, para Personas, Colectivos y Empresas Abocados al Ciberactivismo*

- El Nacional. (2014). Abogado de López asegura que #LaSalida es "plenamente" legal. 15 de octubre de 2014, de El Nacional Sitio web: [http://www.el-nacional.com/politica/Abogado-Lopez-LaSalida-esplenamente-legal\\_0\\_413358774.html](http://www.el-nacional.com/politica/Abogado-Lopez-LaSalida-esplenamente-legal_0_413358774.html)
- El Nacional. (2014). SIP acusa destrucción libertad prensa en Venezuela por deterioro democrático. 10 de enero de 2015, de El Nacional Sitio web: <http://elnacional.com.do/sip-acusa-destruccion-libertad-prensa-en-venezuela-por-deterioro-democratico/>
- Fidias Arias. 2006. *El Proyecto De Investigación*, Editorial Episteme
- Globovisión. (2014). Fiscal General califica de irresponsable informe de HRW. 10 de diciembre de 2014, de Globovisión Sitio web: <http://globovision.com/fiscal-hay-77-detenedos-de-los-cuales-14-son-funcionarios-y-3-estudiantes/>
- Habermas, Jürgen.1987. *Teoría de la acción comunicativa*. Taurus, Madrid.
- Hernández, Fernández y Baptista.2006.*Metodología de la Investigación*
- Hurtado, J (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas, Venezuela: SYPAL. Instituto Nacional de Estadística
- Ianni, Octavio. 1996. *Teorías de la Globalización*
- Jacqueline Delgado Baez. (2013). Act4: Libertad y Manipulación. 18 de enero de 2014, de Baez Sitio web: <http://iesra2d-jacqueline-delgado.blogspot.com/2013/05/act4-libertad-y-manipulacion.html>
- Juan Pablo II. La Formación De La Opinión Pública En Sentido Cristiano, Vaticano.1989
- Leñero, Vicente y Marín, Carlos.1986. *Manual de Periodismo*. Editorial Grijalbo: México
- Lippmann, Walter.2003. *La opinión pública*. Madrid, Langre
- Lokot, T. 2014. Obtenido de <http://globalvoicesonline.org/2014/09/01/ukraine-russia-social-networks-information-war/>
- M. Luz Congosto, Montse Fernández y Esteban Moro Egido. Cuadernos Evoca. Comunicación Política 2.0. 2011
- M.Cortés.2011. Nanoblogging: Los Usos de las Nuevas Plataformas de
- Marín, M., & Hall, B. (Febrero de 2003). *Lectura y Vida*. Obtenido de [http://www.lecturayvida.fahce.unlp.edu.ar/numeros/a24n1/24\\_01\\_Marin.pdf](http://www.lecturayvida.fahce.unlp.edu.ar/numeros/a24n1/24_01_Marin.pdf)
- Minaya, E. (9 de septiembre de 2014). Obtenido de <http://lat.wsj.com/articles/SB10001424052970203708204580142853775575526>
- Morozov, E. 2009. *Washington Post*. Obtenido de <http://www.washingtonpost.com/wpdyn/content/discussion/2009/06/17/DI2009061702232.html>
- *Noticias 24*. (23 de abril de 2012). Recuperado el 3 de diciembre de 2014, de Venezuela es el tercer país que más lee en América Latina.
- *Panorama*. (24 de marzo de 2013). Recuperado el 29 de noviembre de 2014, de En Venezuela el gusto por la lectura es superior que hace 10 años: estudio: <http://www.panorama.com.ve/portal/app/push/noticia59753.php>
- Pardo, D. (febrero de 2015). Obtenido de [http://www.bbc.co.uk/mundo/noticias/2015/02/150218\\_venezuela\\_protestas\\_detenidos\\_lopez\\_dp](http://www.bbc.co.uk/mundo/noticias/2015/02/150218_venezuela_protestas_detenidos_lopez_dp)



- Peter Wilson. (2014). Social media key for Venezuelan protesters. 13 de febrero de 2015, USA Today. Sitio Web: <http://www.usatoday.com/story/news/world/2014/02/19/venezuela-uprising-protests/5606899/>
- Price, Vincent. 1994. *La Opinión Pública: Esfera Pública y Comunicación*. Barcelona, Paidós.
- *Que Leer Blog*. (29 de abril de 2013). Recuperado el 29 de noviembre de 2014, de Venezuela: la paradoja de un país que leer más pero compra menos libros: <http://queleer.com.ve/2013/04/29/venezuela-la-paradoja-de-un-pais-que-lee-mas-pero-compra-menos-libros/>
- Real Academia Española. 2011 y 2014
- Relatoria Especial Para el Derecho de Acceso a la Información. Organización de los Estados Americanos. Comisión Interamericana de los Derechos Humanos (2007)
- Revista TELOS. Revista de Pensamiento sobre Comunicación, Tecnología y Sociedad. España: Fundación Telefónica.
- Rodríguez, I. (26 de agosto de 2009). *twittboy*. Obtenido de [www.twittboy.com/2009/10/vocabulario-basico-de-twitter.html](http://www.twittboy.com/2009/10/vocabulario-basico-de-twitter.html)
- Rodríguez, M. E., & Salles, N. (7 de junio de 2008). *Pendiente de Inmigración*. Recuperado el 2 de diciembre de 2014, de Asesoramiento en Proyectos Escolares para la Lectura y Escritura: [http://pendientedemigracion.ucm.es/info/telemaco/imagenes/1er\\_%20Cuadrante%20de%20trabajo.pdf](http://pendientedemigracion.ucm.es/info/telemaco/imagenes/1er_%20Cuadrante%20de%20trabajo.pdf)
- Rubio, J. M. (12 de enero de 2009). *Gazeta de Antropología*. Obtenido de [http://www.ugr.es/~pwlac/G25\\_01JoseMaria\\_Rubio\\_Ferreres.html](http://www.ugr.es/~pwlac/G25_01JoseMaria_Rubio_Ferreres.html)
- Ruiz Barrios, B. Y. (2003). *Lectura Efectiva*. Quetzaltenango, Guatemala.
- S. Barriola, E. Vegas. 2011. Estudio De Los Mensajes Difundidos Por Un Medio De Información Y Un Líder De Opinión A Través Del Microblogging Twitter
- Sergio Ferreira. (2015). Libertad de Expresión: Pilar de la Democracia. Recuperado el 1 de marzo de 2015, de UCAB Sitio web: <http://w2.ucab.edu.ve/libertad-de-expresion-pilar-de-la-democracia.html>
- Torres Fernández, Lilia G. Taller de Lectura, Expresión Oral y Escrita: Medios de Información. 2009
- Tulio Ramírez. 2006. *Cómo Hacer un Proyecto de Investigación*
- UPEL. 2006. Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis *Doctorales*
- Villegas, O. (2006). *Aporrea*. Recuperado el 8 de enero de 2015, de La promoción de la lectura en Venezuela. Urgencia nacional: <http://encontrarte.aporrea.org/media/56/la%20promocion.pdf>
- Xavier Ribes. (2007). La Web 2.0. El valor de los metadatos y de la inteligencia colectiva.

## ANEXOS

### ENTREVISTAS

#### Andrés Atencio

Presidente del Centro de Estudios de la Universidad Monteávila (UMA) durante el 2013-2014. Entrevistado el 28 de enero de 2015.

**1. ¿Cuál diría que es su rol en la comunidad venezolana? ¿Cuáles son sus propósitos como líder estudiantil?**

Como estudiante tengo el deber de exigir que respeten los derechos de todos los venezolanos. Aunque todos los ciudadanos tienen este deber, los estudiantes, siempre son el factor determinante en las luchas de los ideales democráticos, así lo ha demostrado la historia.

Son los estudiantes los que encarnan con más fuerza los ideales de justicia y libertad. En momentos de crisis, son los primeros que se animan a luchar por que se cumplan estos valores democráticos.

Me corresponde hacer honor al rol estudiantil, me corresponde luchar por un mejor futuro.

Considero que en los regímenes totalitarios, como en el venezolano, las luchas más importantes se dan en las conciencias de cada ciudadano. Es por eso que mi propósito como estudiante siempre será ser la voz que enciende las conciencias de los ciudadanos. Ser el que pincha y mueve, desde la conciencia, a exigir lo que nos corresponde por derecho.

**2. ¿Cuál fue su papel durante las protestas del 2014? Comparta detalles de su contribución y opinión acerca del movimiento iniciado por María Corina Machado, Leopoldo López y Antonio Ledezma.**

Mi papel fue, como presidente del centro de estudiantes, representar a los alumnos de la universidad Monteávila dentro del movimiento estudiantil. Haciendo asambleas para comunicar las protestas que se organizaban y para debatir las decisiones que se debían tomar. Liderando la lucha cívica que se gestó durante más de tres meses. Formando equipos de trabajos para hacer más efectiva la comunicación y el desarrollo de las protestas. Velando por la seguridad de los estudiantes de la Monteávila en las protestas.

Creo que la salida como factor generador de las protestas de febrero respondió a un clamor nacional de zafarse de este régimen totalitario. Pero hizo falta una mejor articulación por parte de los otros partidos políticos que se mantuvieron al margen de las protestas.

**3. ¿Cómo ha sido tu trayectoria en Twitter? ¿Desde hace cuánto lo tienes? ¿Cuál es el uso principal que le das?**

Por ser líder de una universidad durante las protestas de febrero del 2014, comencé a utilizar mi cuenta de Twitter como medio de difusión de las actividades que

organizaba el movimiento estudiantil. Eso hizo que aumentara notablemente el número de seguidores, pase de 250 seguidores a 1.450 seguidores. Actualmente, a través del Twitter, expreso a diario mi descontento con el gobierno, mis críticas a la oposición y las ideas con las que más identifico en el plano político. Lo utilizo para difundir imágenes o vídeos que promuevan ideales democráticos o culturales.

**4. En relación a los otros medios, ¿por qué cree que Twitter ha predominado recientemente en el país como plataforma de información y comunicación?**

Considero que el Twitter predomina en el país como plataforma de comunicación por la hegemonía mediática que mantiene este régimen totalitario. Por las más de 150 emisoras que han dejado de funcionar, o peor aún que sólo sirven de publicidad para el régimen. Por los medios que se han vendido a adeptos del régimen, por la persecución a los periodistas. En el Twitter hemos encontrado una manera de difundir ideas sin que estén reguladas por el perverso criterio del régimen.

**5. ¿Qué tipo de información difundía durante las protestas en esta red social?**

Imágenes de las convocatorias del movimiento estudiantil, fotos de como se iban desarrollando las protestas, imágenes de los estudiantes desaparecidos, vídeos de las protestas, imágenes alusivas a luchas históricas por la democracia.

**6. ¿Cree que el venezolano dependía o se apoyaba fuertemente del Twitter como red social? ¿Por qué?**

En los momentos críticos si dependías de la red social. Por citar un ejemplo: el 12 de febrero, justo cuando terminaba la protesta del ministerio público, NTN 24 estaba mostrando imágenes de lo que estaba ocurriendo e inmediatamente fue sacado del aire. Los otros canales no transmitían las noticias más relevantes del momento, con lo cual el Twitter se convertía en el único medio de información inmediata.

**7. ¿Cuál cree que fue el impacto de #LaSalida en Twitter y en el resto de las redes como movimiento de resistencia?**

Hubo una primera rueda de prensa dirigida por Leopoldo y María Corina, convocando a la asamblea de Chacaito el 23 de enero. En esa asamblea se lanzó por primera vez #LaSalida. El país venía de un fracaso electoral, y el nombre (#LaSalida) marcó pauta, creó expectativa en los ciudadanos, al menos en mi entorno. Con ella, despertó nuevamente las ansias de cambiar de gobierno; #LaSalida tuvo un impacto social importante, considero que fue el primer paso, al menos desde el punto de vista comunicacional, que generó todas las protestas a nivel nacional. El liderazgo de María Corina y de Leopoldo aumentó notablemente.

**8. De retroceder el tiempo, su participación en Twitter hubiese tenido la misma intención respecto a #LaSalida o actuaría diferente.**

Quizá me hubiese preparado para difundir más información, creo que debí apoyarme más en los miembros del centro de estudiantes para que utilizáramos mi cuenta como un medio consolidado de información. O al menos utilizar los programas que se han creado para que la difusión de ideas y noticias en el Twitter sea más eficaz.

## **Daniel M. Yabrudy**

Presidente de la Federación de Estudios Universitarios del Centro de Estudiantes de la Universidad Simón Bolívar (USB) 2013-2014. Entrevistado el 18 de febrero de 2015.

### **1. ¿Cuál diría que ha sido su rol como dirigente estudiantil y cuáles son sus propósitos en la comunidad venezolana?**

El mío personal es seguir creciendo como dirigente juvenil y crear un proyecto que represente a la mayoría de los jóvenes venezolanos; seguir trabajando por la unión de todos los del país que a mi parecer, es lo que hace más falta. Ese es nuestro rol pero sobretodo dando entender que las cosas deben cambiar y esto se puede hacer a través de la protesta, la cultura, entre otros.

### **2. ¿Cuál fue su papel durante las protestas del 2014? Comparta detalles de su contribución y opinión acerca del movimiento iniciado por María Corina Machado, Leopoldo López y Antonio Ledezma.**

En aquel momento fui presidente de la Federación de Centros de Estudiantes de la USB, ahí no militaba en ningún partido pero sabía que eventualmente sería parte de uno. Antes de la salida (como “bandera de las protestas”) ya nos estábamos organizando (como Movimiento Estudiantil) sobre todo por la situación de inseguridad en las universidades; nuestro rol fue hacer un llamado de atención a la sociedad y especialmente al gobierno. Luego esto se unió con el movimiento de #LaSalida. En ningún momento nosotros tomamos esto como bandera, no pedíamos la salida de Nicolás Maduro sino el cambio de todo un sistema. Nuestros problemas eran los que vivíamos todos, nuestro eje central nunca fue la salida.

En gran medida, según mi punto de vista, el llamado a la salida nos pareció irresponsable porque dio esperanza a salir lo más pronto posible del régimen y sabíamos que eso no sería posible; se jugó con la esperanza de mucha gente, se vendió una idea falsa. Un estallido social del cual no se tenía control, había mucha indignación. Los llamados de nosotros como Movimiento Estudiantil, al margen de las posiciones políticas, nunca fueron a las guarimbas o trincheras. Acciones que sumen, pacíficas, sumando cada vez más personas, una mayoría organizada, a esas personas que creen que en el oficialismo todavía hay un futuro para el país. Esto es responsabilidad del gobierno, que le pasó por encima a los derechos humanos y mostraron una cara en la que demostraron que harían lo que fuera para mantenerse en el poder; con violencia no se combate violencia.

Para mí, lo mejor que hubo fue esa oportunidad de hablarle a tanta gente y llenarlos de esperanza; que la Venezuela se enterara que todavía existimos muchos jóvenes dispuestos a trabajar por el país. Hay que entender que no hay una sola forma de ver al país ni de solucionar las cosas, yo creo que es una unión de votos y una calle bien dirigida lo que verdaderamente puede cambiar las cosas.

### **3. ¿Cómo ha sido su trayectoria en Twitter? ¿Cuál es el uso principal que le da? En relación a otros medios, ¿por qué cree que ha predominado su uso en el país?**

Twitter es una herramienta de información al instante, te permite saber lo que ocurre apenas ocurre. En el país tenemos una censura enorme; te enteras que mataron a un estudiante por la red pero cuando ves en Globovisión lo que te muestran es un desfile o un programa de cocina. Twitter es una buena herramienta para informarnos objetivamente.

Lo importante es que ahí entramos todos, no hay reglas pero tampoco hay muchos canales oficiales por lo que nos podemos conseguir con información falsa, como fotos de las protestas del año 2007; es un arma de doble filo, pero proporciona información al momento.

En el momento de protestas se manejaba la información a través de las cuentas oficiales de cada universidad, y gente como Laureano Márquez, Leonardo Padrón y líderes políticos que trataban de impulsar nuestras propias cuentas.

**4. ¿Cómo cambia la importancia y manejo que le daba al Twitter con los acontecimientos de febrero a abril del año pasado y por qué cree que esto sucede?**

La importancia que te da la sociedad depende del rol que uno esté jugando en un momento en particular. El año pasado era dirigente estudiantil y era parte de un movimiento que tiene mucha credibilidad y hay que ser sumamente responsable con lo que se publica. Terminamos convirtiéndonos en voceros, el año pasado comunicábamos lo que pasaba.

No teníamos una cuenta ya nada más personal para dar nuestra opinión sino que informábamos lo que ocurría, cuando detenían a compañeros nosotros lo divulgábamos.

El Twitter tiene dos funciones, informar al momento exacto y como un canal para expresar tu opinión porque no hay otros medios; en ocasiones se convierte en un medio de debates. Se generan puntos de vista distintos y así te enteras como piensan otros dirigentes.

**5. ¿Qué tipo de mensaje piensas eran los más importantes que difundías durante las protestas en esta red social?**

Un balance de todo. Estábamos viviendo un momento de tanta incertidumbre y radicalismo y extremismo, que justo ahora como venezolano no nos estamos permitiendo disentir; y eso es algo terrible. Hay gente que quiere cambiar el gobierno por algo igual pero con color distinto y muchas veces mis reflexiones iban por ahí. No podemos pretender usar la violencia, eso era lo que publicaba la mayoría de las veces. Dibujar el país que tanto queremos. Twitter nos ha ayudado mucho en eso, cada vez que sucede algo podemos expresar una opinión. Todos los venezolanos seguimos usando esa herramienta; informando el activismo, las protestas cada vez que vamos a una comunidad, es un medio muy bueno para estar al tanto de las actividades del día a día.

En cuanto a seguidores, antes de las protestas tenía alrededor de mil seguidores y hoy ya superé lo 12mil.

**6. ¿Cuál cree que fue el impacto de #LaSalida como etiqueta principal y de los otros *hashtags* utilizados?**

El impacto de *hashtag* sirve para posicionar un mensaje, si tu etiqueta no es *Trending Topic* simplemente no existe, yo no los usaba mucho. Las cuentas personales que lo utilizaba se convirtieron en tendencia. Sin embargo, hay quienes tienen una maquinaria que está pegada a la computadora y a la red para posicionar una etiqueta, lo positivo es que llegas a llamar la atención de todo el mundo.

**7. ¿De retroceder el tiempo, tu participación en Twitter hubiese tenido la misma intención o actuarías diferente? ¿Qué modificarías en cuanto a tu interacción en la red?**

Hubiese sido la misma, manteniendo una misma postura y un mismo mensaje. Seguiré usando el Twitter igual como para informarme e informar a los demás, para posicionar un mensaje de mis propias convicciones y creencias. Eso es lo bueno del Twitter, que es un medio de libertad de expresión.

Quiero seguir sumando cada vez más seguidores para llevar mi mensaje a más gente. Pero es complejo, hay personas que tienen muchísimos seguidores pero nadie los RT porque su mensaje no es vigente o no llama la atención. Venezuela no es Twitter. Nos enclaustramos en eso y pensamos que cuando una idea es *Trending Topic*, tiene más validez porque es lo que la mayoría de los venezolanos piensan, pero esto no es verdad.

Algo negativo, es que la mayoría de las personas están en Facebook y hay muchas que no tienen acceso a eso. Son dos realidades. Si pensamos que es el único medio o que ahí está la realidad, nos estamos encerrando en 140 caracteres y no estamos llegando a donde tenemos que llegar.

## **Carlos Vargas:**

Secretario de Asuntos Externos del Centro de Estudiantes de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB). Entrevistado el 25 de febrero de 2015.

### **1. ¿Cuál diría que ha sido y sigue siendo su rol como líder político y cuáles son sus propósitos en la comunidad venezolana?**

El año pasado asumí la Secretaria de Asuntos Externos del Consejo General de Representantes Estudiantiles de la UCAB, dentro de las atribuciones de esa secretaría estaban básicamente los contactos con otras universidades tanto nacionales como internacionales, partidos políticos, gremios, entre otros. Cuando estalla lo que es la ola de protestas en el 2014, asumimos un rol protagónico en conjunto con los distintos líderes estudiantiles. Hubo centenares de protestas, una cantidad de estudiantes y compañeros detenidos, heridos, torturados y asesinados y frente a eso nosotros siempre tratábamos de denunciarlo vía los distintos espacios; tuvimos un espacio importantísimo que fue la representación ante la Organización de Estados Americanos y dentro de todo eso era importante entender cómo se daba la lucha y cómo nosotros teníamos que, a cada cierto tiempo, hacer un tipo de retroalimentación para poder difundir la información, compartir nuestra posición y reinventarnos cada vez. De ahí salieron las protestas relámpagos, los metrazos y las distintas alternativas de resistencia.

Empiezo a trabajar no solo como figura estudiantil, sino como juvenil independiente; no es que tenga nada en contra de los partidos pero al no sentirme identificado con ninguno, considero y trato entonces de tener una línea crítica frente a ellos pero al mismo tiempo constructiva. Con esto, mi cuenta ha servido como proporción de muchas ideas e iniciativas en todo este transcurso.

### **2. ¿Cuál fue su papel durante las protestas del 2014? Comparta detalles de su contribución y opinión acerca del movimiento iniciado por María Corina Machado, Leopoldo López y Antonio Ledezma.**

En principio, toda iniciativa que denuncie todas las arbitrariedades y los abusos del poder debe ser respetada; mientras esté en el marco de lo pacífico y de lo constitucional debe ser apoyada indistintamente de la ideología o de las posiciones políticas que existan porque al fina, hoy Venezuela ha vivido una etapa crítica en la cual el debate no es si somos de izquierda o de derecha, sino es un debate más esencial en donde lo elemental es discutir sobre los derechos humanos, la igualdad, la libertad, la justicia, la seguridad y la estabilidad de un país. Dentro de ese marco, #LaSalida fue un proyecto impulsado por unos partidos políticos y dentro de mi rol como parte del Movimiento Estudiantil, yo siempre intente de mantener una línea de independencia pero no de aislamiento; hoy la sigo manteniendo como joven independiente cursando en todo lo que tiene que ver en el ámbito político. Yo creo que la gente, cada ciudadano, cada organización, institución debe ser independiente pero al mismo tiempo no puede ser aislada y tenemos que complementarnos y apoyarnos para permanecer unidos.

Es decir, yo no creo que sea mi rol utilizar el #LaSalida o cualquiera de esos *hashtags* populares, sino de apoyar todas las iniciativas que se tengan pero al mismo tiempo crear las nuestras propias iniciativas y criticar constructivamente cuando sintamos que se está haciendo algo de la manera que nosotros no creamos que debe hacerse. Esa, es de cierta manera la línea que he tratado de mantener y que creo que muchísimas de las personas con las que he compartido, que forman parte de mi equipo de trabajo, han seguido.

### **3. En relación a los otros medios, ¿por qué cree que Twitter ha predominado recientemente en el país como plataforma de información y comunicación?**

Antes del “boom” de Twitter, esta red social comenzó como un medio que comunicaba mediante 140 caracteres en donde noticieros se le empezaron a unir por la facilidad de colocar noticias de manera rápida y en el que las personas pudiesen vincular. De esta forma, era muy atractivo formar parte de la comunidad de esta plataforma y estar al tanto de lo que se montaba al momento justo; así, Twitter estaba obteniendo mucha más popularidad en relación a Facebook, Pininterest, y cualquier otra red social a lo que refería a noticias.

Twitter ofrece al usuario una manera de ver en un *timeline*, es decir una misma pantalla, que te permite ver y absorber una cantidad de 50-60 opiniones, noticias, comentarios de la forma más inmediata que en otras redes sociales.

En Venezuela sin embargo, la cuestión es aún mayor; no es secreto para nadie que el cerco mediático al cual nosotros acudimos es un aparato comunicacional controlado y apoderado por el gobierno al punto que todo aquel que comparta información contraria a lo que ellos esperan es censurada y hostigada y eso ha obligado al usuario a buscar otros medios alternativos de los cuales pueda adquirir información objetiva; hoy sucede algo en la Universidad de los Andes, hieren a 3 compañeros y ya en plataforma se encuentra quiénes son, qué tan grave fue el daño, quiénes fueron los culpables, mientras que cuando sintonizas un canal nacional de noticias, no existe esa información a la mano y por eso se buscan esos medios alternativos. Al mismo tiempo, cada una de las personalidades dentro del mundo no solo político pero también de defensa y formación de los derechos humanos, ha ido adquiriendo seguidores por representar un discurso al que muchos se sienten identificados y que pueden replicar. Al seguirnos y difundir la información que compartimos, ellos también generan información y crean sustancia propia.

Existen varias tendencias en Twitter; está la persona que simplemente *retweetea* de otras cuentas colocando el *tweets* de otras cuentas, hay otros que colocan comentarios, noticias o información previamente reseñadas y conocidas, y por último, están aquellos que comparten información directa y de primera mano y que además, crean sus propios mensajes y reflexiones. Son los últimos, los que más atraen a los seguidores; los *twitteros* genuinos y con los que uno se puede identificar, a eso debería apuntar todo ciudadano y usuario de Twitter, es lo que hace de la red social más rica, humana y pura.

#### **4. ¿Cómo cambia la importancia y manejo que le daba al Twitter con los acontecimientos de febrero a abril del año pasado?**

Mi cuenta ha ido evolucionado tanto como cuando estaba en bachillerato como ahora en la universidad, hasta el día de hoy precisamente porque las situaciones y las vías son cambiantes y nos adaptamos a las atribuciones y responsabilidades que tengamos; por ejemplo, hoy yo coloco un *tweet* sobre la comida e iría completamente en contra de la línea a la que me he ido apegando ya que al final, mi cuenta termina siendo un medio de trabajo para mi en el cual yo no puedo abusar de él. Precisamente por eso, hay una coherencia y un compromiso que debo mantener con mis seguidores. Recuerdo que antes de las protestas, en enero del 2014 empecé con aproximadamente 2000 seguidores; hoy en día tengo cerca de 120mil y eso se debió a cómo se fueron dando las cosas. Ocurrió la marcha del 12 de febrero y yo, como muchos otros líderes estudiantiles, estuve informando lo que sucedía a cada momento a través de Twitter, con eso empezaron las personas a seguirme; luego, tuve entrevistas con canales internacionales aumentando a 5000 mil y con mi llegada a Washington, a la Organización de Estados Americanos en conjunto con la Diputada María Corina Machado, el sindicalista Iván Freites, y la señora Rosa Orozco, madre de Geraldine, me convierto en la “Voz en la OEA” de los estudiantes. En ese momento, yo servía como la única vía alterna para informar lo que estaba ocurriendo cuando la sesión queda cerrada y ni los medios tradicionales publican esta información ni la Diputada, Freites y la Señora Orozco pueden *tweetear* por falta de tiempo. Comienzo entonces, una protesta virtual que es apoyada por todos aquellos me seguían y *retweeteaban* y esos nuevos seguidores que



se enteraban sobre la información que estaba publicando y con eso explota la cantidad de seguidores y alcanzó los 85mil.

**5. ¿Qué tipo de mensaje difundías durante las protestas en esta red social?**

Yo siempre trataba de difundir y compartir la verdad; esa realidad que ocultaban los medios de comunicación tradicionales pero que estábamos viviendo debajo de nuestras narices. Redactaba mis propios *tweets*, *retweeteaba* información verificable de cuentas oficiales y siempre trataba de unirme a la protesta pacífica virtual que alentaba y daba los parámetros necesarios para una protesta de calle pacífica y organizada. Se compartía información de convocatorias, comunicados, listas de detenidos, heridos y todos esos datos de interés del cual era necesario estar al tanto.

**6. ¿ Cree que el venezolano dependía o se apoyaba fuertemente del Twitter como red social?**

La censura es uno de los mayores enemigos de la verdad. El venezolano ha tenido que buscar una vía alterna a lo que refiere a los medios de comunicación tradicional porque los de su país son subjetivos y completamente sometidos al gobierno. La agenda de la opinión pública ha tratado de ser marcada por la agenda del gobierno y la única forma para poder conocer el otro lado de la pared es apoyándose en Twitter.

**7. ¿Cuál cree que fue el impacto de #LaSalida (en Twitter, en el resto de las redes y como movimiento de resistencia) u otro de los *hashtags* utilizados?**

Los *hashtags* son importantes mas no determinantes; Te ayudan a localizar los *tweets* que son “trending” o de los que todo el mundo está hablando ese día en particular, encuentras un sin fin de noticias y opiniones que están clasificadas de acuerdo a un tema específico. Con respecto a la propuesta #LaSalida, durante las protestas lo usuarios de Twitter tenían la posibilidad de reducir y filtrar la información que formase parte de esa categoría; filtrar la información específicamente hacia lo que uno quiere. Es muy importante el uso de esta herramienta dentro de la plataforma porque también le permite a las personas posicionar un mensaje unificado a la hora de emitirlo y tratar de difundirlo a través de los distintos espacios de una manera global adquiriendo así, más alcance.

A la hora de organizar una protesta, un movimiento específico, transmitir un comunicado o información importante a los distintos sectores y estados del país, el uso de *hashtags* posibilita la coordinación, organización y el poder regirse bajo unos mismo lineamientos funcionando el *hashtag* como una estrategia y agente de cohesión comunicacional entre las distintas iniciativas. Un *hashtag* debe estar enmarcado dentro de una estrategia planteada como persona, organización o distintas Instituciones para hacerle seguimiento, procurar su impacto y que su resultado sea efectivo. Al cumplir con todos estos patrones, el *hashtag* tiene impacto.

**8. De retroceder el tiempo, su participación en Twitter hubiese tenido la misma intención a o actuaría diferente ¿Qué cambiaría con respecto a tu interacción en esta red social?**

Creo que mi interacción en Twitter, como la de muchos que luchaban contra las injusticias y que buscaban transmitir la verdad, fue activa. Siento que tal vez pude haber compartido un poco más de reflexiones y opiniones que incentivaran más el debate o motivaran a seguir la protesta pacífica para que más personas se identificaran con el discurso; como dije anteriormente, lo que más enriquece al Twitter es ese lado humano y puro. Sin embargo, pienso que el error general como movimiento de resistencia y con esto me refiero a todas aquellas personas que aspiraban un cambio, que querían la salida de un

gobierno totalitario y militarista y el respeto real de los derechos humanos y sociales, fue el de estancarnos y enfocarnos en una protesta virtual y de calle limitada. Gran parte de la población venezolana no forma parte de la comunidad del Twitter ni transitaban por las calles en las que ocurrían las manifestaciones, y, a pesar de que viven los mismos problemas y tienen las mismas necesidades que aquellos que sí lo hacían, no estaban al tanto de lo que estaba ocurriendo. A falta de medios tradicionales objetivos, es necesario complementar la realidad transmitida en Twitter y que solo algunos sectores conocen, con llamados, pancartazos, boletines y diálogos de puerta en puerta que lleguen a los que no pueden alcanzar la información.

## **Juan Requesens**

Presidente de la Federación de Estudios Universitarios del Centro de Estudiantes de la Universidad Central de Venezuela (UCV). Entrevistado el 26 de febrero de 2015.

### **1. ¿Cuál diría que ha y sigue siendo su rol como joven líder político y qué busca lograr en la comunidad venezolana?**

La responsabilidad que tuve en la dirigencia estudiantil en el 2014 como Presidente de la Federación de Estudios Universitarios fue un paso que ya cerré el 30 de enero de este año. Hoy me convierto en un activista político partidista.

Lo que yo más aspiro es poder lograr y reconstituir un sistema democrático en la comunidad venezolana. Para mí, lo más importante es que las personas vuelvan a creer en la política; la política en el sentido de ejercicio y la responsabilidad de representar a los demás en la administración pública para servirles, y, desgraciadamente, la política de la Venezuela de hoy está más que desprestigiada.

### **2. ¿Cuál fue su papel durante las protestas del 2014? Comparta detalles sobre su contribución y opinión acerca del movimiento #LaSalida iniciado por María Corina Machado, Leopoldo López y Antonio Ledezma.**

Mi papel durante las protestas del año pasado, junto con muchos otros líderes estudiantiles, fue el de socializar la lucha. Ciertamente, el país ha estado “sobrepolitizado” y nosotros durante las discusiones que se generaban con respecto al tema de las protestas siempre hacíamos énfasis en que desde la calle era nuestro deber era despolarizar el conflicto y lograr llevarlo a un plano distinto, a aquel que concierne las necesidades que tiene cada uno de los venezolanos independientemente del estrato social donde se ubique y la posición política que apoye. Sentíamos que esto era indispensable porque la confrontación chavismo- oposición era no sólo innecesaria y no representativa, pero tampoco nos favorecía porque en efecto, para la mayoría de la población los problemas que viven a diario van más allá de la renuncia de un presidente.

Nosotros estuvimos en las calles protestando por 3 meses porque creemos en la protesta. Nosotros no representábamos a nadie, éramos el movimiento estudiantil. A pesar de que puede tener dentro de sí mismo representantes que son militantes de partidos, el movimiento estudiantil tiene su propia agenda y no se la marca nadie. Por eso, apoyábamos la iniciativa pero también teníamos nuestra propia postura y manera de hacer las cosas.

### **3. En relación a los otros medios de comunicación, ¿por qué cree que Twitter ha predominado recientemente en el país como plataforma de información?**

Yo creo que el Twitter ha predominado recientemente no sólo en Venezuela sino a escala mundial. Todo es un proceso, en los 60 se hablaba sobre el predominio de los medios de comunicación de arriba hacia abajo porque un pequeño grupo, los dueños de los medios, dominaba la opinión pública. Hoy, a través de las redes sociales el ciudadano común encuentra una ventana para expresar su propia opinión y además tiene la posibilidad de que su opinión se convierta en opinión pública, algo que era muy distinto hace 10-15 años.

En Venezuela, el fenómeno de convertir una opinión en opinión pública, además de la censura del gobierno en los distintos medios de comunicación que expresaban la opiniones de los sectores que no apoyaban al gobierno, influyó muchísimo en que el Twitter y el Facebook fuesen y sigan siendo herramientas muy utilizadas; tanto es así, que en Venezuela vemos cuentas con muchísimos seguidores en comparación a otros países. Henrique Capriles tiene alrededor de los 5 millones de seguidores mientras que figuras públicas de opinión importantes en distintas partes del mundo no llegan ni a un cuarto de la

cantidad de seguidores que algunas cuentas venezolanas tienen. Así, se puede apreciar el valor, interés y dependencia que los usuarios le otorgan a figuras venezolanas y la importancia de este espacio virtual.

**4. ¿Cómo cambia la importancia y manejo que le daba al Twitter con los acontecimientos que ocurren de febrero a abril del año pasado y por qué cree que esto sucede?**

En Twitter se acabo mi vida social; yo antes, a pesar de que lo utilizaba para compartir información y reflexiones políticas también lo usaba como medio personal para interactuar con amistades y mi familia, no obstante, con las protestas y mientras fui obteniendo popularidad en el medio, eso se acabó. Mi cuenta se convirtió meramente en una herramienta absolutamente de discusión del mensaje político que he y sigo aspirando en difundir. Ese, diría que fue el cambio más notable en cuanto a la importancia y manejo que le daba al Twitter antes y después de las protestas del 2014; que las personas que comenzaban y que hoy en día me siguen, esperan una opinión o una información correspondiente a lo que he estado publicando y que justifica su seguimiento, como consecuencia, me limito a cumplirles.

**5. ¿Qué tipo de mensajes difundía durante las protestas en esta red social?**

Informábamos sobre las movilizaciones en los distintos espacios del país, posturas, yo emitía mi opinión sobre los acontecimientos que sucedían y *retweeteaba* cuentas que apoyaba o que difundían información importante y verificada pero que no se podían encontrar en otras partes debido a la censura por parte del gobierno.

**6. ¿Cree que el venezolano dependía o se apoyaba fuertemente del Twitter? Explique por qué.**

Sin duda. Estoy convencido de que Twitter es la red social principal utilizada como herramienta política por su mayor facilidad de ser manejada por celulares inteligentes; cualquier persona con dispositivo móvil puede compartir un mensaje y de acuerdo a su buen uso, se puede convertir en un *tweet* viral. El venezolano con una cuenta en esta red social trataba de romper la censura, enterarse de lo que realmente estaba pasando, leer opiniones y reflexiones con las que se podía y puede identificar y expresar un comentario propio al mundo entero y por eso dependía a gran nivel.

**7. ¿Cuántos seguidores adquiriste en todo este período y a qué cree que eso se deba?**

Antes de las protestas tenía alrededor de 11 mil seguidores y hoy estoy casi pisando los 715mil; quizás eso se deba al hecho de que las personas buscan una alternativa debido a la censura que hay en los medios de comunicación tradicional nacional.

**8. ¿Cuál cree que fue el impacto de #LaSalida, #SOSVenezuela, #VenezuelaEnLaCalle, #LiberenALosDetenidos u otro de los *hashtags* utilizados como movimiento de resistencia?**

La mayoría de las actividades que hace el movimiento estudiantil, los partidos políticos, las organizaciones todo siempre se presta a crear un *hashtag* por que "viraliza" rápidamente un concepto y se le hace mucho más sencillo a las personas interactuar; el que tiene un mensaje lo acompaña con el *hashtag* para poder difundirlo masivamente y sentirse parte de un colectivo. Te da una herramienta discursiva dentro del mismo mensaje que te permite socializar y transmitir un mensaje determinado, filtrando información

irrelevante. El impacto de los hashtags utilizados fue sin duda alguna, unificar la información en un solo bloque y lograr un mayor alcance.

**9. De retroceder el tiempo, ¿su participación en Twitter con respecto a las protestas hubiese tenido la misma intención o actuaría diferente? ¿Qué sería lo que cambiaría con respecto a su interacción con esta red social?**

Lo que cambiaría o trataría de hacer si se pudiese retroceder el tiempo, sería personalizar un poco mis mensajes a la hora de interactuar; a veces uno se vuelve un robot y más bien lo que enriquece al Twitter es ese lado humano, reflexivo y propio que se transmite, son esos, los tweets de valor. También trataría y recomendaría a los usuarios a que tratasen de no dejarse absorber tanto por esa red social. Ciertamente, Twitter es el reflejo de un sector que por muy importante que pareciera ser, no es ni siquiera la cuarta parte de la realidad venezolana. Hay una disonancia entre las dos Venezuelas, creo que sin el Twitter no hubiésemos contado con una herramienta importante a nivel de difusión de un mensaje internacional, nacional y entre algunos estratos de la sociedad pero creo que a nosotros, a la oposición, nos faltó encontrar métodos alternos y con más alcance general y a todos los sectores del país.

## **Yeiker Guerra**

Coordinador de Finanzas del partido político Primero Justicia. Entrevistado el 5 de febrero de 2015.

### **1. ¿Cuál dirías que ha sido tu rol como dirigente político estudiantil y tus propósitos en la comunidad venezolana?**

En general, en el momento en el que yo decidí lanzarme a presidente del CEUMA lo hice por hacer cosas por los estudiantes y por la Universidad, que es el primer objetivo que debes tener como líder estudiantil, que es mejorar el ambiente dentro de la universidad; seguidamente, también sabía la responsabilidad que esto traía para con el país. Tener la Universidad en funcionamiento primero y luego te toca dejar un granito de arena para el país. Entendí cual era el proceso y sabía que serían mil presiones pero igual lo hice.

Con el movimiento estudiantil yo lo que creo que hice fue traerle una voz distinta, porque te voy a hacer lo más sincero, en estos días escribí un artículo que no he publicado todavía, en el que explico que las personas dejamos que otros nos pongan etiquetas, y yo creo que para el movimiento lo que hice fue traer una voz que para el momento no estaba presente ahí. De todas las universidades ninguna tiene un presidente que venga de zonas populares, y ninguno creía que en la UMA yo pudiera ganar. Cuando yo gané creo que fue un mensaje interesante, un micro mundo, un micro espacio que demostró que Venezuela sí estaba cambiando. Es algo atípico, nunca habían tenido un estudiante totalmente becado como presidente. Ese ha sido mi papel en el movimiento estudiantil, dar a conocer una realidad totalmente distinta.

Dar una voz que nadie conocía y derrumbar paradigmas. En la comunidad como estudiante quería unir a dos partes que están totalmente divididos o eso es lo que les han hecho creer.

### **2. ¿Cuál fue su papel durante las protestas del 2014? Comparta detalles de su contribución y opinión acerca del movimiento iniciado por María Corina Machado, Leopoldo López y Antonio Ledezma.**

El 12 de febrero yo no estaba en marcha, me dio miedo. Mi primera marcha fue el 1 de marzo, en los días anteriores yo no salía. Yo iba a clase en la mañana, ya que siempre fui partidario de que el país también se construye desde las aulas.

El 28 de febrero es el día que sale mi entrevista por CNN, ese día me cambió la vida, en menos de 12 horas yo tenía 272 seguidores por Twitter y pase a 75.000 y no paro de subir hasta que llegue a 107.000.

Con el tema de #LaSalida creo que se quedó sólo en un concepto político y no trascendió a ser un concepto social.

La principal contradicción con ese movimiento es que tú no podías exigir la renuncia de Maduro cuando más del 45% de la población estaba apoyándolo. El sentido de la protesta que es legal se estaba alejando del objetivo principal, que era exigir la mejora de la política del gobierno. En ese momento no había suficiente apoyo ni respaldo.

**3. ¿Cómo ha sido tu trayectoria en Twitter? ¿Desde hace cuanto lo tiene y cuál es el uso principal que le das?**

Yo tengo Twitter desde el 2012, el papel que asumo al usarlo es el de informar a la gente de lo que o pasaba del otro extremo del país, de convocar y dar mi opinión con respecto a lo que estaba pasando.

**4. ¿Cómo cambia la importancia y manejo que le dabas a Twitter con los acontecimientos de febrero a abril del año pasado?**

El Twitter prevaleció y se afianzo con el tema de las protestas, yo antes no lo usaba, me cuesta un poco. Yo no *twitteo* porque si, sino porque tengo algo que decir y quiero que se enteren directamente por mí y es por eso que durante las protestas le di un mayor uso en comparación a como lo usaba anteriormente. Mi número de seguidores también creció mucho, como te comenté antes.

**5. ¿Qué tipo de mensaje piensas eran los más importantes que difundías durante las protestas en esta red social?**

Los mensajes que yo publicaban eran variados, obviamente lo usaba para promover y convocar a las personas para las distintas movilizaciones, pero también lo usé para publicar artículos de opinión y para dar información de lo que estaba ocurriendo.

**6. ¿Por qué cree que el venezolano dependía o se apoyaba fuertemente del Twitter como red social?**

El Twitter fue la cueva de todos lo que veíamos que los medios no funcionaban, el resguardo para todos los que se querían informar, se convirtió en un pequeño grupo político, quien tuviera más seguidores tenía más poder de convocatoria, aunque eso no es tan cierto porque igual tienes que tener contacto directo con la gente para poder ser exitoso. Se afianzaron así como líderes y ante la censura de los medios nació Twitter como medio de información para los venezolanos... pero de desinformación también.

**7. ¿De retroceder el tiempo, tu participación en Twitter hubiese tenido la misma intención actuaría diferente? ¿Qué modificaría en cuanto a su interacción en Twitter?**

Hubiera tomado la misma decisión, era lo que me daba paz interior a mi, era lo correcto y lo que me permitía tener libertad de conciencia,

Tengo que mejorar mi interacción con la gente, no he asimilado el poder de la información hoy día Twitter es un canal inmenso para difundir de todo y lo que está pasando en el país; por eso lo utilizaría mas. Y también dar a conocer aspectos positivos del país, para seguir romper paradigmas a través de las redes.

## **Laureano Márquez**

Humorista venezolano. Entrevistado el 23 de febrero de 2015.

- 1. ¿Cuál diría que ha y sigue siendo su rol como líder de opinión y cuáles son sus propósitos en la comunidad venezolana?**

Bueno yo no me considero líder de opinión. Yo opino lo que me parece a mi sensato. Creo que algunos me ven así. Mis propósitos son que Venezuela sea un país de progreso y paz, de tolerancia y convivencia; un país honesto de gente buena, un país culto de gente inteligente.

- 2. ¿Cuál fue su papel durante las protestas del 2014? Comparta detalles sobre su contribución y opinión acerca del movimiento #LaSalida iniciado por María Corina Machado, Leopoldo López y Antonio Ledezma.**

Durante las protestas del 2014 participé en algunas de las marchas. Creo que tenemos derecho a manifestar pacíficamente. Mi opinión sobre #LaSalida para hacerla bien ameritaría un libro entero. Creo básicamente que Venezuela es en estos momentos es un país sin salida.

- 3. En relación a los otros medios de comunicación, ¿por qué cree que Twitter ha predominado recientemente en el país como plataforma de información?**

Twitter a predominado porque las vías regulares de información han sido confiscadas, cerradas o reducidas con el miedo. El Twitter ofrece una plataforma de comunicación democrática con la que el país no cuenta en los medios tradicionales. La diferencia de las redes con estos últimos es que no son del todo confiables.

- 4. ¿Cómo cambia la importancia y manejo que le daba al Twitter con los acontecimientos de febrero a abril del año pasado y por qué cree que esto sucede?**

Creo que en los momentos de conmoción, uno le da más importancia a las redes sociales, porque representan para uno la posibilidad de opinar.

- 5. ¿Qué tipo de mensaje difundía durante las protestas en esta red social?**

En mi Twitter los pueden ver. Intento siempre que mis mensajes sean un llamado a la tolerancia y a la paz, a la democracia y la razón.

- 6. ¿Por qué cree que el venezolano dependía o se apoyaba fuertemente del Twitter como red social?**

Creo que esto es porque los medios tradicionales no están funcionando en Venezuela; están cerrados o atemorizados por el gobierno, por lo menos esos que aún no han sido vendidos.

- 7. ¿Cuál cree que fue el impacto de #LaSalida, #SOSVenezuela, #VenezuelaEnLaCalle, #LiberenALosDetenidos u otro de los hashtag utilizados como movimiento de resistencia?**



No tengo una evaluación clara del impacto. Creo que el de #SOSVenezuela fue el que más receptividad tuvo pero pienso que el impacto del Twitter es relativo. En Venezuela se usa mucho, pero en otros lugares no. De modo que la posibilidad de formar opinión fuera probablemente no es tan determinante.

**8. De retroceder el tiempo, ¿su participación en Twitter con respecto a las protestas hubiese tenido la misma intención o actuaría diferente? ¿Qué sería lo que cambiaría con respecto a su interacción con esta red social?**

No, no cambiaría nada de lo que dije. Tendría que sentarme a revisar mensaje por mensaje y ver si hay alguno que no me guste, pero en principio ratifico mis ideas. De hecho, no he borrado ninguno de mi historial. Lo que creo que debilita esta red es que se difunden informaciones poco confiables y algunas veces hay que verificar bien antes de hacerse eco de alguna denuncia.

## **María Corina Machado**

Diputada de la Asamblea Nacional y Líder del Partido Político Vente. Entrevistados el periodista Pedro Mendonca y Thaines Trejo, Coordinadora de Comunicación y Medios Digitales el 3 de marzo de 2015,

### **1. ¿Cuál diría que ha y sigue siendo su tu rol como joven líder político y qué buscas lograr en la comunidad venezolana?**

Buscar calar el mensaje. Hay un objetivo a corto plazo que es la transición a la democracia pero esta debe venir de todos los sectores, estudiantes, políticos, gremios, sindicatos, trabajadores, empresarios; es un proceso de abajo hacia arriba. Es necesario aglutinar la fuerza para lograr la transición a un gobierno democrático y luego comenzar la reconstrucción nacional.

### **2. ¿Cuál fue tu papel durante las protestas del 2014? Comparta detalles sobre su contribución y opinión acerca del movimiento iniciado #LaSalida?**

La salida es porque es un nombre bastante sincero, es lo que se quería; la salida del régimen, un régimen militarista mafioso que tiene estancada a la sociedad venezolana.

El papel de María Corina siempre fue el de convocar a otros actores, a Leopoldo y Antonio a unirse con los estudiantes; el llamado inicial de la protesta fue de los estudiantes, los políticos solo se unieron a ellos para fortalecerlo. Cada quien desde su ocupación jugó su papel; MCM se encargó de la parte internacional hasta que le vetaron la salida del país y tuvo que tomar cargo Lilian Tintori informando sobre las violaciones de los derechos humanos, los diputados en la asamblea denunciando aunque sea con voces nulificadas, estudiantes en la calle convocando y moviendo gente; el objetivo era calentar la calle de manera pacífica para que Maduro escuchara y tomara acción.

En primer lugar, Machado contribuyó con la organización ciudadana para aglutinar la fuerza y llevar el cambio.

### **3. ¿Qué tipo de mensajes difundía la diputada y ustedes al manejar algunas de sus cuentas durante este período?**

Principalmente, denuncias, información de lo pasaba, convocatorias, ruedas de prensa, asambleas y actividades.

### **4. En relación a los otros medios, ¿por qué cree que Twitter ha predominado recientemente en el país como plataforma de información y comunicación?**

Ya no hay medios de comunicación independientes; fue la salida del aire de ntnt24, la venta de El Universal y Notitarde, el cambio de dueño y cambio editorial de Últimas Noticias y Globovisión, la salida de periodistas de los medios y el cierre de las páginas Web como Infobae. Es por esto que las convocatorias a las marchas e información se deban por Twitter. Twitter es la bandera a nivel de políticos de oposición; es el único medio. Es instantáneo y más directo, genera opinión con el uso y la promoción *de hashtags* que ayudan a tener mayor alcance.

### **5. ¿Cuáles cree que fueron las etiquetas más utilizadas en Twitter para el momento de manifestaciones?**

#LaSalida fue sin duda la bandera del momento pero también, se usaban *hashtags* de las fechas y los días importantes para ir unificando y posicionando los mensajes; la etiqueta es la mejor herramienta. #Prayforvzla y #SOSVenezuela fueron muy importantes a nivel nacional.

#### **6. ¿Cuál fue el cambio e importancia en el manejo que le daba a Twitter?**

El cambio y la importancia del manejo de Twitter antes y después de la protestas fue absoluto; antes se veía como una herramienta más para abarcar todas las redes sociales pero ahora los políticos se han dado cuenta que son “influenciadores”, ellos mismos generan ese feedback y ese contenido que las personas buscan en sus cuentas porque confían en lo que comparten. Esto ocurre porque no hay información verificada ni objetiva debido a la censura que promueve el gobierno.

#### **7. ¿Cuántos seguidores tenía antes y después de las manifestaciones?**

Debido a la necesidad de estar informados objetivamente, surge @MCMPPrensa, una cuenta alterna a la personal de la diputada, que buscaba compartir información oficial de todo lo que ocurría y las actividades que se realizaban. Hoy, 3 de marzo, MCMPPrensa tiene 65 mil seguidores; el crecimiento fue muy rápido, ya para los 3 meses de protestas la cuenta tenía 35 mil seguidores, demostrando el interés y la confianza de las personas en ella.

#### **8. ¿Qué cambiaría con respecto a tu interacción en esta red social? ¿De retroceder el tiempo, que cambiaría con respecto a su postura y manejo del Twitter? ¿Qué cambiaría con respecto a tu interacción en esta red social?**

Pienso que María Corina y nosotros como su equipo, lo manejaríamos igual con la etiqueta, compartiendo lo que está pasando en el momento pero usando solo un *hashtag* para todo el período de la protesta; así se evitaría la creación de miles de etiquetas y verdaderamente se posicionaría una que sintetizará el mensaje y objetivo que se quiere.

Lo que faltó fue gente en la calle respaldando el movimiento que se daba a través del Twitter y que no le llegaba a todo el mundo. El mundo se metió en las redes y se olvidó del resto.

## Willy McKey

Escritor de Prodavinci. Entrevistado el 5 de marzo de 2015.

### 1. ¿Cuál diría que ha sido su rol como líder de opinión y cuáles son sus propósitos en la comunidad venezolana?

Antes, dos acuerdos previos: el primero es que no tengo del todo claro si soy un líder de opinión: es una noción esquivada en el universo 2.0, pues cada una de las cuentas que alguien decide seguir se convierten en un generador de opinión que pasará a ser una figura de liderazgo simplemente por la cantidad de personas capaces de servir de caja de resonancia a su mensaje; el segundo es que creo que me siguen personas que pactan con una visión de mundo vinculado con la palabra (y el territorio 2.0 es, en esencia, discurso). Como "opinador amateur" 2.0 difundí mi visión ciudadana con consciencia singular e individual, pero encontrando las coincidencias con quienes pueden multiplicarla. Para esto empleo un análisis donde sí ya puedo considerarme un profesional: la palabra. Y de ahí en adelante puedo precisar mucho mejor eso que llaman "mis propósitos": poner en tensión los radicalismos de orden político (por favor: entendamos *político* como un espectro que va más allá de la coyuntura) y abogar por los elementos que me parecen más sensatos y estratégicamente más poderosos. Hasta ahora, nunca la violencia ha cumplido con esos parámetros.

### 2. ¿Cuál fue su papel durante las protestas del 2014? Comparta detalles de su contribución y opinión acerca del movimiento iniciado por María Corina Machado, Leopoldo López y Antonio Ledezma.

Cada uno de los venezolanos que no tenemos incidencia inmediata (todos tenemos incidencia, pero sólo la de los funcionarios es inmediata) en las políticas públicas de este país somos apenas un ciudadano. Y creo que desde la Antigua Grecia tienen razón quienes afirman que todo ciudadano debe contribuir desde el territorio de su vocación al bien común. Yo soy en esencia un creativo, un poeta, un escritor. Pero también soy semiólogo político. #LaSalida se articuló con un lenguaje que correspondía más con las dinámicas del periodismo, de la noticia, de la gira de medios. Una acción política requiere de un espesor ideológico para que no se transforme en simple noticia. Las dinámicas de la noticia sustituyen una pasada por una reciente por una importante por una nueva por una urgente. Tanto fue así que #LaSalida como acción "nueva" sólo sirvió para eclipsar una lucha auténtica social y viva que llevaban los estudiantes hasta ese momento. En un intento de capitalizar políticamente el momento (algo muy inteligente) no se tomó una acción política (espesa ideológicamente) sino una acción noticiosa (espesa apenas *mediáticamente*). Así terminó convertida en dos acciones nocivas para las otras luchas similares: el *eclipsamiento* del movimiento estudiantil y la articulación de una excusa para el discurso oficial (que sí acciona con espesor político). De tal manera, ante un accidente tal, sólo conseguí un lugar para mí del lado de quienes creativamente intentaron difundir lo que pasaba y acompañar a las víctimas. Mis textos publicados en Prodavinci, mis *tweets*, la ayuda que brindé a los videos que se hicieron e incluso la composición de una canción para apoyar a los estudiantes que se difundió con éxito en las redes sociales fueron los espacios de coincidencia entre mi vocación y mi sensatez. La vocación y la sensatez del mismo ciudadano que resguardó a ancianos de los gases lacrimógenos en Los Ruices y que intentó dialogar con los GNB que disparaban a los edificios o con los guarimberos de la zona, por considerar ambas posiciones excesivas y, sobre todo, infértiles.

**3. ¿Cómo ha sido tu trayectoria en Twitter? En relación a los otros medios, ¿por qué cree que Twitter ha predominado recientemente en el país como plataforma de información y comunicación?**

Tengo Twitter desde 2009 y para cuando respondo estas preguntas orbito los 36.000 *followers*. Y lo uso para pensar en voz alta y compartir contenidos interesantes o, al menos, pertinentes. Me gusta una analogía de Facebook como una red que demanda más atención que Twitter, tal como la televisión demanda más que la radio. La rapidez del medio radial (antes, ustedes son muy jóvenes, para "saber algo" que estaba pasando se encendía la radio) se ha mudado a buscar en Twitter. En resumen: Twitter informa mucho más que las otras redes y el venezolano quiere información. Mucha. Toda. Pero tal como se comportan los medios de comunicación, yo prefiero la orilla del análisis. Usando ironía y humor en muchas ocasiones, apenas comento lo que sucede sin tener el pesado hábito de querer informar que tienen las cuentas de algunos periodistas.

**4. ¿Cómo cambia la importancia y manejo que le daba a Twitter con los acontecimientos de febrero a abril del año pasado?**

En esas fechas no usaba el humor. Así como se dejó de usar en los espacios radiales a los cuales asisto con frecuencia. Todos asumimos un tono grave. Creo que eso se ha estudiado poco: durante semanas en un país donde aparentemente pasa tanto que no pasa nada, hubo una dinámica del lenguaje compartida... casi que pactada. Twitter sustituyó las carteleras donde se buscaban los nombres de los presos y los muertos. Twitter era el amigo que nos ayudaba a buscar a un desaparecido. Twitter era el familiar que te llamaba desde la urbanización al otro lado de la ciudad para contarte qué pasaba.

**5. ¿Cuáles eran los mensajes más importantes que difundía en esta red social durante las protestas?**

Me convertí en un replicador del mensaje de gente seria, conocida y cercana. El trabajo de Melanio Escobar, de Laura Solórzano y del diputado Miguel Pizarro tenían en mí un replicador. Las piezas difundidas por Marcel Rasquin, Héctor Manrique o Luis Chataing. Todo lo que hicieran los amigos con calidad y pertinencia tenía en mí a un replicador. Nunca reporté. Nunca subí un insumo desde mi cuenta personal. Pero en el portal del cual formo parte se brindó una difusión a lo que, todavía hoy, considero la mejor batería de análisis de esos hechos: desde ayudar a difundir el trabajo premiado de los periodistas de Últimas Noticias hasta el trabajo fotográfico hecho por Roberto Mata a los "testimoniantes", pasando por análisis políticos, legales y semióticos.

**6. ¿Cuál cree que fue el impacto de #LaSalida (en Twitter, en el resto de las redes y como movimiento de resistencia)?**

Creo que sin el espesor político debido, #LaSalida más bien quedó reducido a eso. Sin embargo, las consecuencias de #LaSalida sí que afectaron los territorios de lo político y de lo cívico. Un movimiento de resistencia debe tener banderas claras, no símbolos esquivos. Un movimiento de resistencia debe ofrecer un perfil de su militante, no *hashtags*. Un movimiento de resistencia debe aprender más de la Revolución de Terciopelo de Praga que de las políticas de mercadeo de una gerencia de comunicaciones. Un movimiento de resistencia debe estructurarse desde sus filiaciones reales, no desde sus alcances virtuales. Un movimiento de resistencia debe, precisamente, comunicar qué se hará al dejar de ser resistencia pues su objetivo debe ser dejar de ser resistencia y tomar la acción real y política.

**7. ¿De retroceder el tiempo que modificaría en cuanto a tu interacción en Twitter? ¿Su participación en Twitter hubiese tenido la**

No es necesario retroceder el tiempo: no ha pasado un año sino en los almanaques. En la política, en la calle, en las acciones y en el 2.0 seguimos estancados en la misma baba resbalosa de la falta de espesor político y la desconexión.