



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

## TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

### LICENCIADO EN SOCIOLOGÍA (SOCIÓLOGO)

Título:

EL CIBERCIUDADANO VENEZOLANO  
COMO ACTOR SOCIAL EN TWITTER

Realizado por:

Goncalves, Roxana

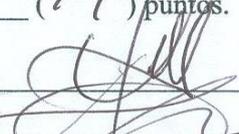
Pérez, Mariana

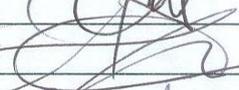
Profesor guía: Carlos Delgado Flores

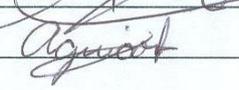
### RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la

Calificación de: Diecinueve (19) puntos.

Nombre: Carlos Delgado Flores Firma: 

Nombre: Theresa Herrera Firma: 

Nombre: Alfredo Aguilar Firma: 

Caracas 09 de Diciembre de 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Ciencias Sociales  
Sociología

**TRABAJO DE GRADO**  
**EL CIBERCIUDADANO VENEZOLANO COMO ACTOR**  
**SOCIAL EN TWITTER**

**Tutor: Delgado Flores, Carlos**  
**Tesistas: Goncalves Coelho, Roxana de Fátima**  
**Pérez Key, Mariana Sarai**

Caracas, noviembre de 2019

*A quienes han sido mi gran apoyo Leonor Coelho y Manuel Goncalves, mis padres. Quienes me enseñaron que los retos se superan con esfuerzo, trabajo y dedicación. Son mi mayor ejemplo de valentía. A mis hermanos Alejandro y Ricardo, por ser los más grandes protectores de mi vida.*

*A mí, por superarme y por amar cada detalle de esta investigación que representa mis grandes aspiraciones.*

*Roxana Goncalves C.*

*A los pilares de mi vida:*

*Yelitza Key, Arturo Pérez y Miguel Andrés*

*por apoyarme en todo momento desde que decidí adentrarme en el mundo de la sociología.*

*Mariana S. Pérez K.*

Por su gran compañía durante mi vida y mi formación. Gracias mamá por ser tan entregada y comprensiva; porque desde pequeña te convertiste en mi maestra, consejera y dejaste parte de tu libertad para dármele a mí. Gracias papá por apoyarme en cada decisión, por todo el esfuerzo que haces para que no me rinda y continúe con mis sueños y metas; los amo con mi vida.

Gracias al Prof. *Marco Polo Correia* quien me enseñó que la sociología era mi más grande vocación y por confiar en mí durante tantos años, infinitas gracias.

Gracias a *María Fernanda Guevara* y *Luis Lauriño*, por todo el apoyo durante mi recorrido universitario y en la realización de esta investigación, gracias por cada palabra de aliento. Hablando de palabras, gracias a *Astrid Aguiar* y *Jessica López* por siempre estar allí para darme ánimos durante esta investigación y parte de mi carrera. *Ana Goite* por tu ayuda y tus consejos.

A nuestro tutor *Carlos Delgado*, por escuchar nuestras ideas, orientarnos y todo el gigantesco apoyo que recibimos en este reto, fue el mejor compañero de aventura. Gracias por confiar en mí y en mi potencial.

A los amigos más especiales e incondicionales que me regaló la UCAB y el destino: *Laura Ayala*, *Carlos Jácome*, *Rafael Poleo*, *Alejandro Osuna* y *Manuel Nascimento*.

A ti, *Carlos Chirino*, por la infinita paciencia durante este proceso, por conocernos y por enseñarme tantas cosas. Gracias por existir.

No puede faltar quien desde hace más de 10 años ha estado en mi vida, quien decidió afrontar este reto a mi lado. Te admiro como a nadie. Gracias por no desistir, por desvelarte conmigo y llegar a la meta igual que el primer día, juntas. *Mariana Pérez*.

A todos los ciber Ciudadanos y a quienes confiaron, sin ustedes nada de esto tendría sentido.

A la UCAB que me regaló los mejores años de mi vida.

Al universo, a Dios y a la virgencita.

***Roxana Goncalves C***

A Dios y a la virgen por guiarme en todo momento y poner en mi vida a todas las personas que me apoyaron para que todo esto fuera posible.

Agradezco a mis padres por todo el esfuerzo que hicieron para brindarme la posibilidad de estudiar lo que me apasiona, por impulsarme todos los días a dar la mejor versión de mí y por sacrificar muchos planes familiares para que yo pudiera quedarme estudiando. A mi madre por dedicar muchas horas a repasar conmigo lo que aprendía en el salón de clases. A mi padre por enseñarme que con dedicación y esfuerzo todo se puede lograr. A mi hermano por inspirarme a dar lo mejor de mí siempre y poder ser un ejemplo para él. Además, agradezco a Adriana Pérez por toda la dedicación y empeño para que se alcanzaran los objetivos; agradezco a los cuatro por todas las palabras de aliento y a todo el cariño que siempre me han dado.

Gracias a todos los profesores que se esforzaron clase a clase para que aprendiéramos todo, agradezco especialmente Maria Fernanda Guevara, Lissette González por todo su apoyo para que este proyecto saliera adelante. También agradezco al profesor Luis Lauriño por ayudarnos a concebir la idea de un ciberciudadano, y a Adriana Borrego por creer en mi desde primer semestre.

No puedo dejar de agradecer a nuestro tutor Carlos Delgado por apostar en este proyecto, por escuchar atentamente cada una de nuestras ideas y ayudarnos a ver la mejor opción, por recibirnos siempre con una sonrisa y un café. Gracias por formar parte de esta aventura.

A Vladimir Sánchez y Carlos Jácome por ser de las casualidades más bonita que me han pasado la vida, por acompañarme año a año dentro y fuera del salón de clases.

A ti Manuel Gregorio porque sin duda eres alguien excepcional, gracias por acompañarme y apoyarme en cada paso.

Roxana no puedo dejar de agradecerte a ti no solo por aceptar ser mi compañera en este proyecto, sino por acompañarme desde el colegio y abrirme las puertas de tu casa para que nos desveláramos todas las noches que fueron necesarias. No puedo pedir una mejor amiga y futura colega más especial que tú.

A los ciberciudadanos, gracias por existir y por permitirnos conocerlos un poco más.

A todos, gracias totales.

**Mariana S. Pérez K**

# ÍNDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>VI</b>
<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>VII</b>
<b>ÍNDICE GENERAL .....</b>	<b>VI</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>VII</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS .....</b>	<b>VIII</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>XI</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>14</b>
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>19</b>
<i>Objetivo General .....</i>	<i>19</i>
<i>Objetivos Específicos.....</i>	<i>19</i>
<i>Justificación.....</i>	<i>19</i>
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>BASES TEÓRICAS.....</b>	<b>21</b>
<b>EL CIBERCIUDADANO COMO ACTOR SOCIAL POR MEDIO DE TWITTER.....</b>	<b>21</b>
<i>La trama sociológica.....</i>	<i>21</i>
<i>De lo tradicional a lo digital .....</i>	<i>27</i>
<i>Expresión política de los ciudadanos.....</i>	<i>32</i>
<i>El espacio de la ciberciudadanía venezolana.....</i>	<i>36</i>
<b>CAPITULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>40</b>
<i>Diseño y tipo de investigación.....</i>	<i>40</i>
<i>Población.....</i>	<i>41</i>
<i>Muestra.....</i>	<i>42</i>
<i>Técnica de recolección de datos.....</i>	<i>43</i>
<i>Operacionalización de variables .....</i>	<i>44</i>
<i>Procesamiento de los datos .....</i>	<i>45</i>
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS VENEZOLANOS EN TWITTER.</b>	<b>48</b>
.....	<b>48</b>
<i>¿Cómo se identifican los usuarios en la red? .....</i>	<i>52</i>
<i>¿Cómo es el ciberespacio venezolano? .....</i>	<i>54</i>
<i>Uso de los medios sociales y plataformas digitales dentro del ciberespacio .....</i>	<i>58</i>
<i>Democracia para el usuario en red.....</i>	<i>61</i>
<i>Comportamiento del usuario en Twitter .....</i>	<i>62</i>
<i>En cuanto a la participación e interés en la política de los usuarios venezolanos.....</i>	<i>66</i>
<b>CAPITULO V</b>	

CONVERSANDO CON LA TEORÍA.....	85
CAPITULO VI	
CONCLUSIONES .....	96
CAPITULO VII	
RECOMENDACIONES .....	102
BIBLIOGRAFÍA .....	104
ANEXOS .....	108

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. ....	46
ESQUEMA DE CATEGORÍAS DE ENTREVISTAS.....	46
TABLA 2. ....	47
ESQUEMA DE CATEGORÍAS PARA EL ANÁLISIS DE LOS TWEETS.....	47
TABLA 3. ....	68
CENTROS DE CLÚSTERES FINALES. ....	68
TABLA 4. ....	69
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR CLÚSTER.....	69
TABLA 5. ....	77
FICHA DE USUARIOS: LUIS CARLOS.....	77
TABLA 6. ....	78
FICHA DE USUARIOS: JUAN GAIDÓ.....	78
TABLA 7. ....	79
FICHA DE USUARIOS: NAKY SOTO.....	79
TABLA 8. ....	80
FICHA DE USUARIOS: NELSON BOCARANDA .....	80
TABLA 9. ....	81
FICHA DE USUARIOS: JULIO COCO .....	81

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

FIGURA 1. “TIPOS PUROS DE INTERACCIONES MEDIADAS LINGÜÍSTICAMENTE”	26
GRÁFICO 1.	49
MOTIVOS POR LOS QUE LOS USUARIOS UTILIZAN PLATAFORMAS DIGITALES.	49
GRÁFICO 2.	49
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE GÉNERO.	49
GRÁFICO 3.	50
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL POR GRUPOS DE EDAD.	50
GRÁFICO 4.	51
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL ENTRE VENEZOLANOS Y VENEZOLANOS EN EL EXTRANJERO	51
GRÁFICO 5.	51
DISTRIBUCIÓN DE ESCOLARIDAD.	51
GRÁFICO 6.	52
IDENTIFICACIÓN CON CORRIENTES POLÍTICAS	52
GRÁFICO 7.	52
PARTIDOS DE MILITANCIA	52
GRÁFICO 8.	53
PRIVACIDAD DE LA CUENTA EN TWITTER.	53
GRÁFICO 9.	54
DATOS DE LA BIOGRAFÍA EN TWITTER.	54
GRÁFICO 10.	55
ACCESO A INTERNET	55
GRÁFICO 11.	55
LUGARES DE ACCESO.	55
GRÁFICO 12.	56
DISPOSITIVOS DE ACCESO.	56
GRÁFICO 13.	57
FRECUENCIAS DE VIAJES AL EXTERIOR.	57
GRÁFICO 14.	57
INTENSIDAD DE USO DE REDES SOCIALES DURANTE EL VIAJE EN EL EXTERIOR.	57
GRÁFICO 15.	58

<b>INTERACCIÓN ENTRE USUARIOS EN RELACIÓN CON LA INTERACCIÓN CON USUARIOS EN EL EXTRANJERO. ....</b>	<b>58</b>
<b>GRÁFICO 16. ....</b>	<b>59</b>
<b>CONSULTA DE MEDIOS DIGITALES.....</b>	<b>59</b>
<b>GRÁFICO 17. ....</b>	<b>59</b>
<b>PRINCIPALES USOS QUE SE LE DA AL INTERNET.....</b>	<b>59</b>
<b>GRÁFICO 18. ....</b>	<b>60</b>
<b>USO DE REDES SOCIALES PARA TEMAS POLÍTICOS.....</b>	<b>60</b>
<b>GRÁFICO 19. ....</b>	<b>61</b>
<b>DEMOCRACIA EN EL CIBERESPACIO .....</b>	<b>61</b>
<b>FIGURA 2.....</b>	<b>61</b>
<b>CONSTRUCCIÓN DE LA DEFINICIÓN DE DEMOCRACIA.</b>	
<b>GRÁFICO 20. ....</b>	<b>62</b>
<b>FRECUENCIA DE USO DE LA PLATAFORMA DE MICROBLOGGING TWITTER.....</b>	<b>62</b>
<b>GRÁFICO 21. ....</b>	<b>63</b>
<b>REACCIONES FRENTE A UN TWEET .....</b>	<b>63</b>
<b>GRÁFICO 22. ....</b>	<b>63</b>
<b>REACCIONES FRENTE A UN TWEET VS INTERACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA PLATAFORMA .....</b>	<b>63</b>
<b>GRÁFICO 23. ....</b>	<b>64</b>
<b>MENCIÓN A OTRAS CUENTAS. ....</b>	<b>64</b>
<b>GRÁFICO 24. ....</b>	<b>65</b>
<b>INTENSIDAD DE MONITOREO DE TENDENCIAS VS USO DE HASHTAG .....</b>	<b>65</b>
<b>GRÁFICO 25. ....</b>	<b>65</b>
<b>INTERLOCUCIÓN EN LOS TWEETS.....</b>	<b>65</b>
<b>GRÁFICO 26. ....</b>	<b>66</b>
<b>DISPOSICIÓN A INTERACTUAR CON PERSONAS QUE PIENSAN DISTINTO VS EL LOGRO DEL DIÁLOGO.....</b>	<b>66</b>
<b>GRÁFICO 27. ....</b>	<b>67</b>
<b>CONSENSO EN TWITTER .....</b>	<b>67</b>
<b>FIGURA 3. TIPOLOGÍA DE LOS USUARIOS VENEZOLANOS .....</b>	<b>68</b>
<b>FIGURA 4.....</b>	<b>69</b>
<b>CLÚSTER °1 “HEAVY USERS”.....</b>	<b>69</b>
<b>FIGURA 5.....</b>	<b>72</b>

<b>CLÚSTER ° 3 “REPLICADORES” .....</b>	<b>72</b>
<b>FIGURA 6.....</b>	<b>74</b>
<b>CLÚSTER °2 “CIRCUNSTANCIALES” .....</b>	<b>74</b>
<b>GRÁFICO 28. ....</b>	<b>76</b>
<b>TOP 5 DE PERSONAJES CLAVES. ....</b>	<b>76</b>
<b>GRÁFICO 29. ....</b>	<b>95</b>
<b>TOP 5 DE MEDIOS DIGITALES NOMBRADOS POR LOS USUARIOS.....</b>	<b>95</b>

## RESUMEN

Dentro de la modernidad ha surgido la nueva concepción de ciudadano, un nuevo actor que no solo ejerce ciudadanía en espacios físicos sino en la red. Las ciencias sociales han tenido que evolucionar en todos sus ámbitos, dentro de ellos el político, una nueva sociedad globalizada a la que Castells (2009) llamó Sociedad Red, las nuevas tecnologías nos han permitido plantearnos una ciberciudadanía. Es por eso que esta investigación buscó identificar al ciberciudadano como un actor social, por medio de la acción social. Cómo en los usuarios existen elementos en su comunicación que nos permita identificar qué tipo de acción social ejecutan en la red, la intención insiste en determinar el perfil los usuarios venezolanos de la red social Twitter, que opinan sobre la situación (política) del país, su espacio y ver finalmente cómo actúa e interactúa en el mundo digital. Se utilizaron elementos teóricos referentes de la Teoría de Acción Comunicativa, la Acción Social, teorías de Sociedad Red y la Cibercultura; buscando comprender este fenómeno y evidenciarlo a la luz de las teorías tanto clásicas como modernas. Esta investigación aplicó la metodología exploratoria- descriptiva utilizando un diseño no experimental. Para ello se realizó una recolección de datos en dos fases: la primera por medio de un cuestionario difundido bajo estándares de selección semiprobabilística por cuotas de la muestra y la segunda con una entrevista de preguntas abiertas y la recopilación de tweets de actores claves. Los cuestionarios atendieron dos dimensiones: “usuarios en la red” y “discurso”. Concluyendo con tres tipologías de usuarios en redes: Heavy Users, Circunstanciales y Replicadores.

**Palabras clave:** ciberciudadanía, ciberespacio, Twitter, acción comunicativa.

## INTRODUCCIÓN

La modernidad ha modificado la manera de vivir del individuo, la resignificación y nueva comprensión de conceptos clásicos se ha convertido en el día a día de las ciencias sociales. Las redes sociales en plataformas digitales, son consecuencia y causa de este espiral de cambios, la manera de relacionarse de los actores sociales se ha visto modificada en función de estos nuevos espacios de interacción que no requieren presencia física de los actores involucrados. Estas plataformas se han convertido en una nueva capa que es necesario tomar en cuenta a la hora de observar los acontecimientos del entorno que nos rodea. Sería entonces factible discernir sobre la posibilidad de que en función de los acontecimientos a los que nos vemos expuestos, de que la política pueda vivirse y ejercerse de una nueva forma, analizar el tipo de acción social que se ejerce en las redes y la posibilidad de encontrar un ciberciudadano.

Esta investigación se fundamenta en la descripción y caracterización de un nuevo actor social, en un entorno novedoso como lo es el ciberespacio, sin embargo, es posible dentro del mismo hacer una diferenciación de acuerdo a la plataforma que se utilice, en este caso Twitter. Dicha plataforma ha revolucionado en la última década la manera en que los políticos y ciudadanos se relacionan entre ellos.

En el primer capítulo se plantea el problema que le da sentido a toda la investigación, seguido de los objetivos específicos y generales, al igual que la justificación que sustenta todo el proceso. En el segundo capítulo, conceptos como acción social, acción comunicativa, ciudadanía, cultura, espacio y sus respectivos equivalentes en la era digital; teorías que dan forma a las bases teóricas de esta investigación. El tercer capítulo se nutre de los criterios

metodológicos por los que se guiaron las autoras para conseguir perfilar a los usuarios venezolanos y al mismo tiempo identificar a los ciberciudadanos.

En el cuarto capítulo se explican las características de los Heavy users, los Replicadores y los Circunstanciales, estos son los nombres que reciben los grupos de usuarios que hablan del tema país (político) en Venezuela. Cada uno de estos conjuntos de usuarios entiende y vive el ciberespacio de una manera diferente, todos estos contrastes nacen de las peculiaridades de cada uno de estos internautas y de la manera en que usan los medios digitales.

Finalmente, los últimos capítulos de la investigación se centran en la discusión de resultados y las conclusiones, en esta se puntualizan los hallazgos más significativos del estado de la ciberciudadanía en Venezuela. Seguidamente se encuentran las recomendaciones para todos aquellos fervientes lectores que estén deseosos de entrar al campo de la acción social y comunicativa en la era digital.

## **CAPÍTULO I.**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Una de las principales características de la sociedad es el constante estado de cambio en el que se encuentra, desde sus inicios se han presentado grandes y abruptas transformaciones que han marcado la manera de vivir de los individuos de manera permanente, estos grandes hitos en la historia de la humanidad son conocidos como revoluciones. La primera de ellas conocida como Revolución Agrícola marcó la mejoría de las condiciones de vida de la humanidad a través de la domesticación de animales para el uso de ellos en todas las actividades.

Seguidamente se dan una serie de revoluciones industriales que al igual que la primera buscaban la manera de facilitar la vida del hombre, mediante la utilización de recursos materiales para la producción mecánica. Comienzan en la segunda mitad del siglo XVIII; la primera data de 1760-1840 y se caracteriza por la invención del motor a vapor y la creación del ferrocarril. La segunda Revolución Industrial se dio a finales del siglo XIX y principios del XX, se identifica con la producción en masas potenciada por la electricidad. La tercera Revolución Industrial se da a finales de los años sesenta y recibe el nombre de Revolución Digital, motivado al desarrollo del internet, la informática personal y los servidores *DataCenter*.

Para Klaus Schwab (2016) “habida cuenta de las diversas definiciones y argumentos académicos utilizados para describir las tres primeras revoluciones industriales, creo que hoy estamos en los albores de una cuarta revolución industrial” (pág. 11) este fenómeno social también es llamado revolución digital, motivado por la omnipresencia del internet, la inteligencia artificial y el aprendizaje de la máquina, de una manera sofisticada que son capaces de transformar cualquier ámbito de la vida en sociedad moderna, generando un cambio de lo

tradicional a lo moderno, como los hombres e instituciones participan y colaboran entre sí. Estas revoluciones han repercutido más allá de los ámbitos industriales, siendo entonces necesario estudiar el cambio paulatino que han sufrido otros aspectos de la vida en sociedad.

La idea de comunicación es uno de los grandes conceptos que ha ido cambiando con el pasar del tiempo. Existe un universo de conceptos clásicos que definen qué es la comunicación; en palabras de Martínez de Velasco y Abraham Nosnik (1988) la comunicación es un proceso mediante el cual un actor se pone en contacto con otro a través de un mensaje y espera una respuesta, la comunicación permite generar contacto con otra persona mediante ideas o hechos con la intención de reforzar la conducta o generar un cambio en quien recibe el mensaje.

De manera más concisa Lasswell define la comunicación como “quién dice qué a quién en qué medio y con qué efecto” (1936). Ambos conceptos muestran el carácter unidireccional y hegemónico del proceso comunicativo, el emisor envía el mensaje y espera respuesta del receptor. Anteriormente el mensaje era transmitido de manera directa y personal o en su defecto se podía publicar en los medios de comunicación tradicionales (radio, televisión, periódico) con posibilidad de una respuesta eventual por parte de los receptores que se encontraban detrás del medio de comunicación. Con la aparición de los mass-media y las redes sociales, se ve alterado el proceso de comunicación porque el mensaje se convierte en multidireccional y transversal, “(...) gracias a los bits el receptor puede dejar su estado pasivo y convertirse en emisor y enviar su mensaje a otros miles de receptores/emisores que, a su vez, envían sus propios mensajes desarrollando así una estructura en red” (Bertolotti, 2009, pág. 2).

Este cambio en el modelo de comunicación hace entonces necesario que se reinvente el concepto de comunicación, siendo ahora comunicación digital, definiendo esta como “(...) un proceso de producción y distribución que se realiza con la ayuda de las tecnologías digitales, permitiendo el desarrollo de un soporte analógico en digital, sin excluir lo que se conoce como los diarios impresos” (Scolari, 2008).

La comunicación siempre ha sido y siempre será la puesta en común entre dos o más sujetos que tienen un tema en discusión, no necesariamente comparten la postura sobre el objeto, pero el resultado de ese proceso comunicativo sólo será entendible en el contexto en el que se dio originalmente. La comunicación digital es solo la expansión del proceso clásico que se

conocía, que permite la interacción entre millones de receptores/emisores en simultáneo, que se pueden encontrar en latitudes diferentes, sin embargo, existe la posibilidad de comunicación inmediata con la utilización de medios digitales que se han integrado a la vida en sociedad como resultado de las innovaciones tecnológicas producto de las revoluciones industriales y digitales.

Otro de los conceptos pilares que se ha visto transformado por la evolución del modo de vida, es el de democracia. Partiendo de la definición etimológica, “la palabra griega *demokratia* se compone de *demos*, que quiere decir ‘pueblo’, y de *kratos*, que quiere ‘poder’. Por lo tanto, traducida al castellano, significa ‘poder del pueblo’” (Sartori, 2009, pág. 11).

El protagonista de la democracia es el ciudadano, el concepto en su aspecto más tradicional está íntimamente ligado al ejercicio de los derechos individuales de cada sujeto, los conoce y los ejerce, especialmente que están ligados con la libertad de expresión y el hacerse responsable de aquellos temas que son de índole público para conseguir el bien común (Kymlicka & Norman, 1997). La manera de ejercer estos derechos se ha visto modificada en cierta medida por la llegada de los mass medios y las redes sociales, porque incluso en la práctica y uso habitual de los mismos existe una extrapolación de los derechos y deberes. La forma de vivir ahora se concibe ligada a las tecnologías, razón por la cual el concepto se ha visto redefinido en ciudadanía digital. Se entiende este último concepto como:

Supone la comprensión de asuntos humanos, culturales y sociales relacionados con el uso de las tecnologías de comunicación, así como de la aplicación de conductas pertinentes relacionadas con la ética, la seguridad y responsabilidad en el uso de internet, las redes sociales y las tecnologías disponibles (Rovira Sancho citado en Casas, Mendiola, Hernández, & otros, 2015, pág.220).

Una muestra de ciberciudadanía responsable es el proyecto Curators of Sweden. Este proyecto fue una iniciativa del Instituto Sueco y VisitSweden que comenzó en el año 2011, Suecia fue el primer país del mundo en entregar su cuenta oficial de Twitter @sweden a sus ciudadanos para que de esta manera cada uno de los llamados Curadores publicara la Suecia que ellos viven día a día, la idea era que pudieran compartir historias, imágenes o cualquier tipo de información relacionado con su país, para que todos vieran una Suecia diferente a la que se muestra en los medios de comunicación tradicionales. Este proyecto ha servido como una plataforma que funciona en pro de la libertad de expresión y la democracia de sus ciudadanos.

Los medios de comunicación siempre han funcionado como escenario para hacer política, una manera rápida y eficaz de mostrarles a todos los ciudadanos lo que está pasando o por lo menos mostrar lo que los gobernantes quieren al público. Con la aparición y transformación de los mass media y las redes sociales, comienza una nueva era de bombardeo de información para la ciudadanía, en palabras de Merton y Paul Lazarsfeld (1954) los mass-media poseen en una ventaja sobre otras instituciones, pues cuentan con mejores condiciones para hacer llegar un mensaje a un grupo de personas mucho más grande, que cualquier otro medio de comunicación tradicional.

Casos como la Primavera Árabe, los disturbios en la periferia de París en el año 2010, en México el caso #YoSoy132 y el movimiento Occupy Wall Street en Estados Unidos, son muestras recientes de cómo la sociedad puede hacer uso de los medios digitales, para hacerse escuchar y ponerse de acuerdo cuando existe un control muy marcado de la opinión pública en los medios de comunicación tradicionales. El valor democrático de las redes sociales ha sido estudiado por varios académicos, entre ellos Nora-Minc y MacBride, quienes señalaban “la tecnología como herramienta de liberación” (Citado en Pareja S & y Echeverría, 2014, pág 58)

En el caso de Venezuela, se ha observado un incremento en el uso de las redes sociales y medios digitales para difundir información, esto motivado al manejo oligopólico de los medios de comunicación tradicionales. En Venezuela la constante presión política a los medios de comunicación ha procurado reconfigurar los parámetros que componen la producción de información hasta materializarse en un descenso en la calidad y diversidad de opiniones producidas principalmente por los medios más tradicionales, y especialmente provocada por la incidencia administrativa sobre la producción de la información (Delgado Flores, 2015). En este escenario de desinformación auspiciada por la censura en los medios, los venezolanos se han visto en la necesidad de hacerse de medios digitales “para enterarse de lo que sucede en dicho país, la persona debe seguir muchos medios digitales, atar cabos y complementarlos con lo que pocas emisoras transmiten, todo a base de los 140 caracteres que ofrece Twitter” (Aguirre, Erlandsen, & López, 2018, pág. 146).

Según cifras de Tendencias Digitales, en una investigación realizada en el año 2018, en Venezuela existen 18.768.584 usuarios de internet, de estos un 83% pertenece a los estratos D y E; de este cúmulo de usuarios el 82% utiliza el internet para visitar las redes sociales.

(Tendencias Digitales, 2018, pág. 7). El uso de las redes sociales se ha transformado, ya no son nada más para compartir lo que se hace día a día, sino que ahora son usadas para informarse de la realidad del país “el experto venezolano en redes sociales, Luis Carlos Díaz, señaló que, en el marco de las elecciones legislativas de diciembre de 2015, la ciudadanía se mantuvo informada gracias a sus teléfonos celulares” (citado en Aguirre, Erlandsen, & López, 2018, pág. 145).

Todas estas circunstancias hacen posible plantearse que Twitter es una de las plataformas con mayor uso para el venezolano, siguiendo la línea discursiva de Jürgen Habermas, se puede plantear que la acción comunicativa entendiendo esta como “la interacción de a lo menos dos sujetos capaces de lenguaje y de acción que (...) entablan una relación interpersonal. (1987, pág. 124) nos permitiría cuestionar y tematizar la realidad, esto hará posible llegar a una democracia deliberativa; en otras palabras, si existen usuarios en estas plataformas que se comunican entre sí, cuestionan y problematizan su realidad, podríamos pensar en un modo de democracia ya no solo participativa sino también deliberativa, por redes sociales. Este tipo de plataformas no solo usan lo local sino lo global, como plantea Castells “la difusión de internet, comunicaciones inalámbricas, los medios de comunicación digitales y una serie de herramientas de software social han provocado el desarrollo de redes horizontales de comunicación interactiva que conectan lo local y lo global en cualquier momento” (2009, pág. 101).

Las condiciones que goza el venezolano en la actualidad para hacer valer su opinión política y enterarse de lo que está ocurriendo son peculiares, cuando los canales de expresión regulares se ven coartados por la censura, el individuo debe buscar una nueva manera de deliberar con sus pares en función de tema público, cumpliendo de alguna manera con sus deberes como ciudadano. La plataforma de microblogging Twitter surge entonces como una válvula de escape y una manera de empoderamiento para el venezolano.

En función de todo lo expuesto anteriormente la interrogante que guía esta investigación es la siguiente: *¿constituye el usuario venezolano de la red social Twitter, que opina sobre la situación (política) del país, un ciberciudadano, a la luz de la teoría de la Acción Comunicativa de Habermas?*

A partir de la interrogante previamente expuesta surgen las siguientes preguntas específicas: ¿Cómo es el perfil de los usuarios venezolanos de la red social Twitter, que opinan sobre la situación (política) del país?; ¿Cómo es el ciberespacio?, ¿Cómo el usuario de Twitter actúa en el ciberespacio?, ¿según la teoría de Habermas qué tipología de los usuarios venezolanos de la red social Twitter, que opinan sobre la situación (política) del país ejerce ciberciudadanía?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Caracterizar el perfil de los usuarios venezolanos de la red social Twitter, que opinan sobre la situación (política) del país.

### **Objetivos Específicos**

1. Identificar las características de los usuarios venezolanos de la red social Twitter, que opinan sobre la situación (política) del país.
2. Establecer las características del ciberespacio venezolano.
3. Caracterizar el tipo de acción social de los usuarios venezolanos de la red social Twitter, que opinan sobre la situación (política) del país en el ciberespacio venezolano, considerando su construcción de opinión pública.
4. Describir el ciberciudadano venezolano en función de la teoría de la acción comunicativa.

### **Justificación**

Observar y analizar la aparición o no, de un nuevo sujeto social como lo es el ciberciudadano, permite no solo comprender el fenómeno micro que se da en las redes sociales venezolanas, sino que sirve como punto de partida para establecer las condiciones políticas venezolanas a la luz de una revolución digital, inmersa en las particularidades políticas e ideológicas que atraviesa el país.

Plantearse la posibilidad de que exista una nueva forma de ejercer la ciudadanía permite analizar al venezolano, como un actor que se encuentra en constante cambio, lo que hace posible trazar la evolución del individuo, no solo como agente social, sino como un actor político que responde a las situaciones que se presentan en su rango de acción social. Analizar este fenómeno en sus inicios permite que en un futuro donde la vida social y política sea inseparable de la vida digital, se tenga una fotografía inicial del fenómeno.

Suele pensarse que Venezuela, se encuentra en un estado de atraso tecnológico significativo en comparación con otras naciones latinoamericanas, sin mencionar las potencias universales, pero demostrar que se están dando los primeros pasos de la era digital, que es lo que busca esta investigación servirá para disminuir la percepción de esas brechas de uso tecnológico que se tienen en la actualidad con otros países potencia.

Las condiciones políticas y sociales de Venezuela, hacen posible que día a día en Twitter se genere contenido político, es decir que los usuarios que estén en constante actividad en la plataforma; lo que garantiza que existan datos recientes que analizar. Plataformas como *Twitonomy* permite a sus usuarios descargar métrica sobre los distintos perfiles de Twitter, lo que hace factible recolectar la información necesaria para sus estudios.

## **CAPÍTULO II.**

### **BASES TEÓRICAS**

#### **El ciberciudadano como actor social por medio de Twitter**

##### **La trama sociológica**

La sociología como ciencia social busca comprender el comportamiento de los seres sociales dentro de sus estructuras y grupos. Uno de los clásicos sociológicos es Max Weber quien concibe que la sociología no sólo debe abocarse en el estudio de las relaciones sino aplicar un método comprensivo que permita explicar a profundidad el sentido de algunos comportamientos humanos.

Jürgen Habermas siguiendo la línea comprensiva del estudio de la sociedad planteado por Weber, escribe “Teoría de la Acción Comunicativa” (1987), donde desarrolla uno de los conceptos más importantes de la sociología moderna como lo es la racionalidad comunicativa; para lograr esto el autor analiza las formas en que se presenta la acción social y qué mecanismos se presentan en ello, poniendo el foco en la interacción de los sujetos. Habermas señala que Weber explica de manera simple el papel que tiene el entendimiento dentro de la teoría de la acción social:

el entendimiento es concebido aquí como un fenómeno derivado, que es menester construir por medio de un concepto de intención diseñado, por lo demás, de forma bastante tosca Weber parte, pues, de un modelo teleológico de acción y define el "sentido subjetivo" como una intención (precomunicativa) de acción (Habermas, 1987, págs. 359-360).

Por lo que resulta necesario, complementar ambas teorías para obtener una visión global y compleja de la acción social en la modernidad.

## **Acción social**

Para comenzar, Weber define la acción social como “(...) una acción en donde el sentido mentado por su sujeto o sujetos está referido a la conducta de otros, orientándose por ésta en su desarrollo.” (Weber, 1964, pág. 5). Entendiendo por sentido a todo aquel orientado o no de manera consciente o inconsciente, y es que dentro de la sociología comprensiva “puede entenderse por comprensión: (1) la comprensión actual del sentido mentado en una acción (inclusive: de una manifestación) (...) (2), la comprensión explicativa.” (ibídem, 8). Es así como se construye entonces la concepción total de la acción social, como:

La acción social (incluyendo tolerancia u omisión) se orienta por las acciones de otros, las cuales pueden ser pasadas, presentes o esperadas como futuras (venganza por previos ataques, réplica a ataques presentes, medidas de defensa frente a ataques futuros). Los "otros" pueden ser individualizados y conocidos o una pluralidad de individuos indeterminados y completamente desconocidos (ibídem, 18).

Dentro de la comprensión de la acción social es importante captar de manera interpretativa el sentido o la conexión de sentido, por medio de diferentes modos:

a) mentado realmente en la acción particular (en la consideración histórica); b) mentado en promedio y de modo aproximativo (en la consideración sociológica en masa); c) construido científicamente (por el método tipológico) para la elaboración del tipo ideal de un fenómeno frecuente. Semejantes construcciones típico-ideales se dan, por ejemplo, en los conceptos y leyes de la teoría económica pura (ibídem, 9).

Todo este proceso busca lograr una interpretación evidencial, sin embargo, “ninguna interpretación de sentido, por evidente que sea, puede pretender, en méritos de ese carácter de evidencia, ser también la interpretación causal válida” (ídem), lo que plantea entonces Weber es encontrar la conexión entre el sentido y la acción de un sujeto. Por eso, el énfasis en el carácter de sentido de la acción, ya que, no toda acción, es social en sí misma, sino que cuenta con la conexión con el otro. Por eso se plantea que “la acción social no es idéntica a) ni a una acción homogénea de muchos, b) ni a la acción de alguien influido por conductas de otros” (ibídem,

19). Aun así, “no decimos en modo alguno que en un caso concreto los partícipes en la acción mutuamente referida pongan el mismo sentido en esa acción, o que adopten en su intimidad la actitud de la otra parte, es decir, que exista ‘reciprocidad’ en el sentido.” (ibídem, 22). Por lo que es muy importante hacer el recorrido del sentido para comprender, los elementos de reciprocidad, identificación o no de la acción.

Dentro de la concepción de la acción social y los modos de acción el aspecto primordial es el actor social, quien cumple el objetivo central de la investigación. Manuel Castells es uno de los sociólogos que busca explicar cómo la evolución del mundo genera concepciones nuevas en la realidad por eso define al actor:

(...) se refiere a distintos sujetos de la acción: actores individuales, actores colectivos, organizaciones, instituciones y redes. No obstante, en última instancia, todas las organizaciones, instituciones y redes expresan la acción de los actores humanos, aunque dicha acción haya sido institucionalizada u organizada mediante procesos en el pasado (Castells, 2009, pág. 34).

El actor se desenvuelve dentro de distintas estructuras sociales que Castells propone que son basadas en relaciones de poder integradas tanto a instituciones como organizaciones, que condicionan al actor a participar en estrategias con el fin de lograr objetivos, y actuar en los procesos sociales que significarían la intervención en las relaciones de poder, dentro de los mismos. Este proceso es retroalimentativo ya que, “los actores producen las instituciones de la sociedad en las condiciones de las posiciones estructurales que mantienen, pero con la capacidad (mental en última instancia) de participar en una acción social autogenerada, decidida y positiva” (ibídem, 38), es decir, cada actor se desenvuelve en estructuras, que genera de manera individual.

### **Acción comunicativa**

Habermas a lo largo de toda su obra de la Teoría de la Acción Comunicativa, busca interpretar el mundo social en todo a la comunicación humana, ya que esta permite entender el comportamiento de los sujetos. El autor explica que todo inicia en el mundo de la vida, el mismo está compuesto por cultura, sociedad y personalidad del individuo. Estos tres componentes están relacionados a ciertas “(...) pautas interpretativas o

suposiciones sobre cómo la cultura ejerce una influencia sobre la acción, sobre cómo se van estableciendo pautas determinadas en las interacciones sociales de los sujetos y finalmente, como se estructura un modo de ser de los individuos” (Garrido Vergara, 2011, párr. 13)

Existen modalidades de acción que al mismo tiempo están condicionadas por la racionalidad de su acción, para Habermas de la infinidad de conceptos de acción que se presentan y se usan en la sociología pueden reducirse a cuatro, siendo estos los más significativos.

Acción teleológica: “El actor realiza un fin o hace que se produzca el estado de cosas deseado eligiendo en una situación dada los medios más congruentes y aplicándolos de manera adecuada” (Habermas, 1987, pág. 122) esta acción puede convertirse en estratégica cuando el actor toma en cuenta medios y fines para alcanzar la mayor utilidad de su acción (Ídem)

Acción regulada por normas: el actor regula y orienta sus acciones en función a normas comunes de un grupo, que son validadas por todos (Ídem, 123)

Acción dramaturgica: “(...) los implicados aprovechan esta circunstancia y gobiernan su interacción regulando el recíproco acceso a la propia subjetividad” (Ídem, 124)

Y la acción que ocupa interés en esta investigación, la acción comunicativa, definida como:

(...) la interacción de a lo menos dos sujetos capaces de lenguaje y de acción que (ya sea con medios verbales o con medios extraverbales) entablan una relación interpersonal. Los actores buscan entenderse sobre una situación de acción para poder así coordinar de común acuerdo sus planes de acción y con ello sus acciones. El concepto aquí central, el de interpretación, se refiere primordialmente a la negociación de definiciones de la situación susceptibles de consenso. En este modelo de acción el lenguaje ocupa, como veremos, un puesto prominente (pág. 124).

La acción comunicativa implica más que la simple ejecución de la misma, para Habermas (1987) el lenguaje es el medio utilizado por los actores del proceso comunicativo para alcanzar el entendimiento, es usado para precisar la situación que es común para hablantes y oyentes, este lenguaje tiene que ser cargado de significado en el mundo subjetivo y objetivo de igual manera, para que pueda ser compartido. Las funciones del lenguaje implican “(...) la provocación de efectos perlocucionarios, el establecimiento de relaciones interpersonales, y la expresión de vivencias.” (ibídem, 138) Las relaciones que se establecen propiciadas por el lenguaje, entre el actor y el mundo, es denominado como medio lingüístico, concepto que funciona a la par de la noción de acción comunicativa (Habermas, 1987). Para que exista acción comunicativa, es necesario el entendimiento,

El concepto de entendimiento (*Verständigung*) remite a un acuerdo racionalmente motivado alcanzado entre los participantes, que se mide por pretensiones de validez susceptibles de crítica. Las pretensiones de validez (verdad preposicional, rectitud normativa y veracidad expresiva) caracterizan diversas categorías de un saber que se encarna en manifestaciones o emisiones simbólicas” (ibídem, 110)

“Que el entendimiento funcione como mecanismo coordinador de la acción sólo puede significar que los participantes en la interacción se ponen de acuerdo acerca de la validez que pretenden para sus emisiones o manifestaciones, es decir, que reconocen intersubjetivamente las pretensiones de validez” (ibídem, 143), es decir, el actor debe tener la pretensión de que el enunciado es verdadero, de que el acto de hablar se rige por normas vigentes y entendidas por ambas partes y que lo que se está diciendo coincide con lo que el actor que emite el mensaje piensa en realidad (Ibídem, 144).

El entendimiento va de la mano con la interpretación, y eso implica dos cosas fundamentales, la primera es que se debe incluir en la interpretación propia, la interpretación que hace el otro; y lo segundo es que los mundos externos de ambos actores, queda relativizado en el mundo general (Habermas, 1987). Para que se dé la acción comunicativa tiene que entenderse el lenguaje, lo que se desenlaza en entendimiento lingüístico “(...) es sólo el mecanismo de coordinación de la acción, que

ajusta los planes de acción y las actividades teleológicas de los participantes para que puedan constituir una interacción.” (ibídem, 138).

La acción social para el autor puede tener distintos efectos, pueden ser de carácter: “locucionario (cuando una persona expresa algo), ilocucionario (cuando una persona expresa algo con el afán de ser comprendido) y perlocucionario (cuando una persona expresa algo con el afán de lograr algo) Estos efectos se encuentra inmersos en lo que el autor denomina como “elementos pragmáticos formales”, tal como lo muestra la figura” (Garrido Vergara, 2011, párr. 19).

**Figura 1. “Tipos puros de interacciones mediadas lingüísticamente”**

Tipos de acción \ Elementos pragmáticos formales	Actos de habla característicos	Funciones del lenguaje	Orientación de la acción	Actitudes básicas	Pretensiones de validez	Relaciones con el mundo
Acción estratégica	Perlocuciones, imperativos	Influencia sobre un oponente	Orientada al éxito	Objetivante	(Eficacia)	Mundo objetivo
Conversación	Constatativos	Exposición de estados de cosas	Orientada al entendimiento	Objetivante	Verdad	Mundo objetivo
Acción regulada por normas	Regulativos	Establecimiento de relaciones interpersonales	Orientada al entendimiento	De conformidad con las normas	Rectitud	Mundo social
Acción dramática	Expresivos	Presentación de uno mismo	Orientada al entendimiento	Expresiva	Veracidad	Mundo subjetivo

**Fuente:** Habermas, 1987, p. 420.

Estos actos de habla pueden clasificarse según Habermas en tres grandes casos, los actos constatativos, donde el actor pretende explicar el mundo objetivo y la realidad es explicada tal como se presenta. Los expresivos explican el mundo subjetivo, es decir, las vivencias elementales del sujeto; por último los actos regulativos son aquellos actos lingüísticos que se hacen acatando las normas del mundo social, expresan declaraciones de las intenciones de los sujetos (Boladeras, 2015) El concepto de acción comunicativa implica tomar en cuenta muchos procesos o partes del acto de habla, Boladeras puntualiza que para definir un acción de esta índole, es necesario que se cumplan los siguientes requisitos:

“1) los objetivos de la acción deben ser claramente expresados en el acto de habla, sin subterfugios que enmascaren los resultados perseguidos; 2) la pretensión de validez debe poder ser criticada, lo que implica que 3) el oyente debe ocupar un lugar propio en el diálogo a fin de generar un proceso dialógico; 4) la acción comunicativa debe activar la posibilidad siempre implícita en el diálogo de llegar a un entendimiento razonado y, por ello, motivar racionalmente y no coactivamente” (Ibídem, 109).

### **De lo tradicional a lo digital**

Luego de la revolución industrial, la sociología clásica evolucionó a lo que conocemos como los contemporáneos, quienes orientan sus estudios a la globalización, la modernidad y las consecuencias que trajeron al mundo social. Castells de la mano de otros teóricos plantea como la globalización presenta un cambio en las ciencias sociales que implican un nuevo objetivo “refundarse como una ciencia basada en la realidad de lo transnacional, y ello desde el punto de vista conceptual, teórico, metodológico y organizativo.” (Beck citado en Castells, 2009, pág. 42). Allí la necesidad imperante de comprender e interpretar los nuevos modos de vida que impactan en el ciudadano.

### **Ciudadanía**

Para poder caracterizar al ciberciudadano como actor social, es importante revisar el concepto base a profundidad: “la ciudadanía (...) es la reivindicación y reconocimiento de derechos y deberes de un sujeto frente a un poder” (Garretón citado en Mata, 2002. pág. 67).

El concepto de ciudadanía, desde sus inicios ha estado ligado a la política y a la proximidad que tiene con su ejercicio de la misma “durante mucho tiempo, el uso lingüístico del término ‘ciudadanía’ hacía referencia a un vínculo único y exclusivo entre el individuo y el Estado: se trataba, por tanto, de una relación unilateral y omnicomprendiva de toda la actividad política entre el individuo y el Estado” (Pérez Luño, pág. 181).

La ciudadanía implica un ejercicio normado de la política, todo esto en palabras de Pérez Luño. Sin embargo, Kymlicka y Wayne señalan que la ciudadanía es más que en un acuerdo legal, el concepto va ligado a una identidad y a “(...) la expresión de la pertenencia a una

comunidad política” (1997, págs. 17-18). Ahora, en función de este lado legal e identitario es posible llegar a la conclusión de que “(...) existan dos modalidades de ciudadanía: la originaria, que surge con el nacimiento, y la adquirida, que procede de manifestaciones expresas de voluntad” (Pérez Luño, pág. 185). Al estar ligada al estado y a todo lo que esto conlleva, no puede ser considerado un concepto estático, si cambia el entorno cambia la manera de ejercerla, por lo que:

“las transformaciones o regeneraciones del Estado de derecho han supuesto contextos diferentes y diferenciados para el disfrute de la ciudadanía. Asimismo, fenómenos actuales como el multiculturalismo, los flujos migratorios, la globalización o el impacto de las nuevas tecnologías inciden directamente en las formas de ser ciudadano en las sociedades democráticas del presente. Pero, conviene reiterar, ese ámbito externo que contextualiza la actuación de la ciudadanía no es el contenido conformador de la misma” (ibídem, 202).

Otra manera de ver los cambios que ha sufrido la noción de ciudadano puede ser la siguiente “la ciudadanía (...) es la reivindicación y reconocimiento de derechos y deberes de un sujeto frente a un poder. Si los ámbitos o esferas de la sociedad no se corresponden, si se separan y se autonomiza, si a su vez la política se restringe en ese ámbito de acciones y pierde su función integrativa, si aparecen múltiples dimensiones para poder ser sujeto y si, a su vez, los instrumentos que permiten que esos sujetos se realicen son controlados desde diversos focos de poder, lo que estamos diciendo es que estamos en presencia de una redefinición de la ciudadanía en términos de múltiples campos de su ejercicio” (Garretón citado en Mata, 2002. pág. 67).

Todo ciudadano tiene una identidad social, concepto que Tajfel (1981) define como: “aquella parte del autoconcepto de un individuo que se deriva del conocimiento de su pertenencia a un grupo o grupos sociales juntamente con el significado valorativo y emocional asociado a esta pertenencia” (Citado en Valera & Pol, 1994, pág. 8).

De igual forma Valera y Pol, explican que la identidad social se construye, cuando el individuo percibe las semejanzas con el endogrupo y percibe las diferencias entre el endogrupo-exogrupo (1994, pág. 9).

## **Ciberciudadanía**

Si uno de los pilares del concepto de ciudadanía es poder ejercer los derechos políticos en pleno y se ha establecido que estos espacios se han regenerado, se puede precisar que:

“el concepto de ciudadanía ha transitado desde un contexto político de un Estado garantizador de derechos a una realidad distinta en donde se pone en juego esta noción. Los componentes clásicos del concepto de ciudadanía están en discusión por el cambio y transformación de contexto no sólo de las instituciones, sino también de las sociedades y los lugares en donde se ejercen estos derechos” (Fuentes Arce, 2010, párr. 17).

Partiendo de esto, Chamorro y Palacio señalan que es factible una multi-aplicación del ejercicio ciudadano, siendo el espacio digital el protagonista de este agregado que ahora presenta la ciudadanía, ya sea por su versatilidad, apertura e interconexión (2014). En ese universo de multi-aplicaciones, existe la ciberciudadanía y quien la ejecuta es “aquel individuo, ciudadano o no, de otra comunidad o Estado, que ejerce la totalidad o parte de sus derechos políticos o sociales a través de Internet de forma independiente o por medio de su pertenencia a una comunidad virtual” (José Manuel Robles citado en Chamorro y Palacio, 2014, pág. 303). Chamorro y Palacio (2014) coinciden, con aquellos estudios que establecen el hecho de que las nuevas formas de organizarse civiles, políticas, académicas y de colaboración se hacen a través del internet.

“Esta nueva teoría de la ciudadanía piensa sus bases en un reconocimiento más allá del que se da en un horizonte jurídico, definido por un sistema legal (que no debe desaparecer, bajo ningún sentido)”(Chamorro & Palacio, 2014, pág. 316) y siguiendo la línea de reconocimiento, “se habla de un reconocimiento basado en la confianza, pues “el reconocimiento del otro es el reconocimiento del otro como sujeto de conocimiento, y en esto consiste el sentido ético-político de la solidaridad” (Mandujano citado en Chamorro y Palacio, 2014, pág. 316). El internet ofrece interconectividad, para Chamorro y Palacio esto representa una garantía de la ciudadanía, lo que conlleva a una libertad de expresión efectiva (2014) aunado a esto,

“la ciudadanía puede ser vista por una parte, como una lucha por el reconocimiento y conquista de derechos en un espacio tecnológico de conflicto donde se busca superar

las desigualdades, y por la otra, como el espacio “ideal” de libertad y ejercicio de derechos democráticos que trasciende los límites de una institucionalidad y la legislación estatal y nacional” (Lozada, 2004, pág. 16).

### **Cibercultura**

Cada sujeto y actor social se desenvuelve dentro de estructuras no solo de poder sino culturales que condicionan el sentido de su propia acción. Habermas explica el concepto de cultura como, “acervo de saber, en el que los partícipes en la comunicación se abastecen de interpretaciones para entenderse sobre algo en el mundo.” (Habermas, 1987, pág. 106) la cultura entonces es todo que permite dar interpretaciones sobre su actuar en el mundo. Castells por su parte se encarga de explicar entonces cómo se concibe en la modernidad la cultura; “por cultura entiendo el conjunto de valores y creencias que dan forma, orientan y motivan el comportamiento de las personas” (2009, pág. 65). Es importante comprender el ámbito cultural en el que se desarrollan los actores, ya que, proveen de un marco interpretativo cercano a lo esperado. Entender el modo de actuar de los sujetos estará enmarcado en su contexto cultural.

La cultura no ha quedado exenta de la transformación que trae consigo la era digital, Pierre Lévy habla entonces de la cibercultura y la define como el “(...) conjunto de los sistemas culturales surgidos en conjunción con dichas tecnologías digitales” (2007, pág. 7). Este conjunto de sistemas permite a los actores un “(...) proceso por el cual actores sociales conscientes de diferentes orígenes aportan a otros sus recursos y sus creencias, esperando recibir lo mismo a cambio y más aún: compartir un mundo diverso que acabe con el miedo ancestral a los otros” (Castells, 2009, pág. 68).

### **Ciberespacio**

Toda acción social ocurre en un espacio específico, que permite que el actor social se desenvuelva, motivo por el cual es necesario describirlo, Bourdieu explica que los agentes se definen en función de las posiciones que ocupan en el espacio. Entendiendo por espacio social

(...) espacio multidimensional de posiciones, tal que toda posición actual pueda definirse en función de un sistema multidimensional de coordenadas cuyos valores corresponden a los valores de diferentes variables pertinentes: así, en la primera dimensión, los agentes se distribuyen en él según el volumen global del capital que poseen y, en la segunda, según la composición de su capital, esto es, según el peso relativo de los diferentes tipos en el conjunto de posesiones (Bourdieu, citado en Bonnewitz, 2003, pág. 46).

Bonnewitz (2003) señala que Bourdieu no limita su definición de capital al concepto tradicional, ligado al ámbito económico, por lo que el concepto de se convierte en cuatro tipos de capital: el cultural, el social, el simbólico y por supuesto el económico. Ahora bien, para los fines teóricos de investigación se profundiza nada más en los conceptos relacionados con el capital cultural, social y simbólico; entendiendo este último como el reconocimiento que recibe un agente, al ser poseedor de los otros capitales. El capital cultural, está relacionado a los conocimientos adquiridos o heredados, puede presentarse de tres maneras: disposición duradera del cuerpo, estado objetivo como ‘bien cultural’ y en el estado institucionalizado. El tercer capital, el social, es el conglomerado de relaciones sociales que posee un agente y por supuesto, implica la necesidad de un proceso de sociabilidad bien definido (ibídem, 47).

En la modernidad y con el auge de la tecnología, el espacio se ha redefinido en función de acoplarse a nuevas prácticas, es por eso que se habla entonces de un espacio digital,

el espacio digital adquiere un carácter fundamental dentro de la actual concepción del espacio, pues entiende que las determinaciones espaciales de lo humano no se limitan a las determinaciones físicas sobre las que se ha cernido el cubrimiento del derecho, sino que abren nuevos horizontes de las praxis humanas fundamentales (Chamorro y Palacio, 2014, pág. 308).

Estos autores hacen énfasis en que los espacios digitales nacen como espacios humanos, donde las relaciones sociales se resignifican (ídem). Dentro de la ciberciudadanía, el ciberespacio es tan importante de definir, la primera vez que se habló sobre el ciberespacio fue por William Gibson en una obra de ciencia ficción *Neuromante*.

este término designa el universo de las redes digitales descrito como campo de batalla entre las multinacionales, causa de conflictos mundiales, nueva frontera económica y

cultural (...) El ciberespacio de Gibson pone en evidencia la geografía móvil de la información, normalmente invisible. El término fue tomado inmediatamente por los usuarios y por diseñadores de redes digitales (Lévy, 2007, pág. 70).

Aun así, años después Pierre Lévy busca definir el término de ciberespacio de manera formal, definiéndolo como,

el espacio de comunicación abierto por la interconexión mundial de los ordenadores y de las memorias informáticas. Esta definición incluye el conjunto de sistemas de comunicación electrónicos (comprendiendo el conjunto de las redes hertzianas y telefónicas clásicas) en la medida en que transportan informaciones provenientes de fuentes digitales o destinadas a la digitalización (ídem).

Dentro del ciberespacio cambian los modos de lenguaje apareciendo las tecnologías de lenguaje digital del que habla Lévy, estas tecnologías utilizadas en un nuevo espacio de comunicación, pero también un nuevo ámbito de información y conocimiento. Este ciberespacio está constituido por medios textos, máquinas, actores, argumentos (2007). Este ciberespacio cuenta con la copresencia y el elemento interactivo desde cualquier espacio físico, social o informacional, en general la virtualización. Para Lévy "Una entidad 'desterritorializada' es virtual, capaz de generar varias manifestaciones concretas en diferentes momentos y lugares determinados, sin estar por ello unida ella misma a un lugar o a un tiempo particular" (ibídem, 33).

La insistencia de esta teoría recae en que aun cuando no existe o no se puede colocar ninguna coordenada, dirección o ubicación espacio temporal, lo virtual y el ciberespacio es real, "una palabra, existe. Lo virtual existe sin estar ahí" (ibídem, 34).

### **Expresión política de los ciudadanos.**

#### **Política**

El término política proviene "del latín *politicus* adjetivo de político; del griego *politikòs*, de los ciudadanos; de *politês* ciudadano; y de *pòlis* ciudad" (Gómez Guido, 2001, pág. 552) en otras palabras, la política es aquello que involucra los asuntos de la polis con los ciudadanos. También implica todas las actividades de las personas que controlan el poder y los asuntos públicos, y

cuanto a los ciudadanos implica expresar su opinión, votar o cualquier otra actividad que implique una acción por parte de ellos, estando esta dirigida a asuntos de la ciudad (Fragoso Fernández, 2006).

Arendt entiende la acción como un equivalente de la praxis, es una actividad que no genera producto, sino que el fin mismo es que la acción se complete. Es la puesta en marcha de una actividad humana (Arendt citado en Vargas Bejarano, 2009) de la misma forma Arendt señala que a través de la acción los humanos pueden modificar la vida política “para ello se requiere de la participación de la comunidad, de la existencia de un espacio público en el que los ciudadanos puedan obrar, expresar y deliberar libremente” (1993, pág. 23).

La comunidad política es para Santo Tomás “una realidad práctica, una realidad moral cuya finalidad es la promoción del bien humano completo fundada en el acuerdo de sujetos autónomos y racionales, en condiciones de libertad, igualdad y reciprocidad, respecto a su interés común” (Santo Tomás de Aquino citado en Sánchez de Loria Parodi, 2015, pág. 5) Esta realidad, pensada de una manera más pragmática, es la visión que nos ofrece Weber, cuando explica que

entendemos por comunidad política aquella cuya acción consiste en que los partícipes se reservan la dominación ordenada de un ‘ámbito’ (no necesariamente constante en absoluto y delimitado con fijeza, pero sí delimitable de algún modo) y de la acción de los hombres situados en él de un modo permanente o sólo provisional (...) La existencia de una comunidad ‘política’ en este sentido no es algo dado de una vez y para siempre (Weber, 1964, pág. 661).

Esta comunidad puede ser entendida desde el punto de vista del conglomerado completo de actores, y en ese caso Peña Echeverría lo define como “(...) una sociedad caracterizada por fuertes vínculos de participación y solidaridad, al tiempo que asentada sobre una individualidad desarrollada” (1995, págs. 131-132). La comunidad política, es el encuentro de todos los actores deseosos de participar en la polis, de todos los ciudadanos en búsqueda de ejercer sus derechos “la comunidad política se revela como una comunidad de vida al servicio de la realización integral de la persona humana” (Rouco Valera, 2008, pág. 360). En plena modernidad, es necesario preguntarse si estos encuentros necesitan de un espacio físico para ocurrir, o por el

contrario la transformación de los espacios, propicia un cambio en la manera en la que se generan comunidades políticas hoy en día.

En la política y sus comunidades existe algo imperativo y es las comunicaciones políticas para el logro de sus fines, para Castells “la política de los medios informativos es la forma más significativa de la política mediática” (Castells, 2009, pág. 299), y es que además todos los procesos políticos en redes dan indicios de la clara aparición del ciudadano como personaje de la vida pública. “La esencia de una campaña es comunicar, lo cual exige identificar los canales de comunicación adecuados. La gente depende de los medios de comunicación para obtener la mayor parte de la información política” (ibídem, 308)

### **Opinión pública**

Jürgen Habermas es uno de los autores que se toma como referencia en el momento de conceptualizar la opinión pública, en su obra *Historia y crítica de la opinión pública*, comienza definiendo el término opinión en sí mismo “(...) manifestación de aquellos hábitos a los que luego se enfrentará críticamente la opinión pública” (1994, pág. 126) ahora el paso de doxa a opinión pública es posible, según este autor, por el ‘public spirit’ que se traduce en ‘civismo’ o ‘espíritu público’. Schäffle define la opinión pública como “expresión de los puntos de vista, juicios de valor o tendencias volitivas del público todo o de una cualquiera de sus partes” (Citado en Habermas, 1994, pág. 264).

La opinión pública, se convierte en objeto de estudio de la socio-psicología y el estudio tiene que comenzar desde los grupos, desde esta perspectiva el concepto sería el siguiente “la opinión pública se refiere a las actitudes de las personas sobre un tema cuando son miembros del mismo grupo social<sup>1</sup> (...) el público se convierte en sujeto de la opinión pública, dentro de un proceso de comunicación e interacción” (ibídem, 267-268). La opinión que surge de la relación entre grupos, que es maleable en cuanto a la interpretación que se puede hacer de ella, la ‘simple opinión’ puede aportar a las investigaciones, porque incluso estos simples procesos de comunicación, están bajo la influencia de los mass media u otras plataformas de

---

<sup>1</sup> Traducción propia

comunicación, incluso puede estar influenciada por grandes personajes de la comunicación (ibídem, 271).

En *Historia y crítica de la opinión pública* (1968), señala que la creación de la esfera pública, data de los siglos XVII y XVIII, en el momento en que comienzan a circular los medios impresos con la creación de la imprenta y en paralelo se comienzan a crear espacios de discusión en lugares públicos sobre temas de interés general, que es la esencia de la esfera, reafirma entonces que los medios de comunicación son los grandes responsables de la creación y luego serán los responsables de la transformación de los mismos.

La esfera pública es un espacio de debate racional que se opone al poder, organizada alrededor de un entramado mediático compuesto de periódicos, revistas, libros, congresos, festivales y asociaciones diversas. (...) donde el elemento aglutinante es la producción, difusión e intercambio de discursos a través de los instrumentos que proporcionan los medios de comunicación de masas. (Pecourt Gracia, 2015, pág. 79)

El autor señala que los debates que se generan en la esfera pública, ejercen cierta influencia en asuntos del Estado, apoyándose en los medios de comunicación. (ídem) De igual forma coincide con Habermas en que la esfera pública ha sufrido una transformación, pero responsabiliza por ello a las tecnologías digitales porque estas maximizan el poder de acción a escala global. Esta transformación también ha influenciado la manera en que los ciudadanos participan, lo que conlleva a un cambio en las modalidades del activismo político.

El fin último de la esfera pública es “(...) la búsqueda de la verdad mediante la argumentación racional y el reconocimiento de las mejores ideas, y no la defensa de determinados intereses políticos o económicos”. (ibídem, 78). Estos procesos argumentativos se pueden dar dentro de la misma esfera pública mayoritaria o hegemónica como la llamaba Habermas, o se puede llegar a un debate entre la esfera pública mayoritaria y algunas esferas públicas alternativas, Fraser las llama “contrapúblicos subalternos” (Citado en Pecourt Gracia, 2015, pág.79).

En la actualidad se ha introducido el concepto de esfera pública digital, Pecourt (2015) señala que la misma comenzó hace 15 años, dichas transformaciones suponen hacer un esfuerzo en observar y revisar los pilares de la esfera pública que se sustentan en la cultura de masas.

(ibídem, 80). Atton (2004) por su parte señala que este cambio en la esfera, se caracteriza por la necesidad que tiene de articular los medios (Citado en Pecourt Gracia, 2015). Aunado a esto

Los cambios mediáticos se alinean con la adopción de los parámetros de una cultura digital caracterizada por la pluralidad de valores y puntos de vista, el eclecticismo y la diversidad subcultural, la naturaleza amateur y voluntaria de la participación, y el claro contraste que existe entre los discursos que circulan en estos espacios y los que proliferan en los medios de comunicación de masas hegemónicos (Meikle (2002), McCaughey y Ayers (2003), Atton (2004), Vegh (2003), van de Donk et al. (2004), Jordan y Taylor (2004), Jenkins (2009) citados en Pecourt, 2015, pág. 80-81).

## **Democracia**

Llegar a un concepto único de democracia durante los años ha implicado un esfuerzo muy grande, dentro de las ciencias sociales uno de los sociólogos más reconocidos con este tema es Alexis Tocqueville con su estudio *La Democracia en América* (1835), donde busca caracterizar la democracia orientada en su observación al sistema político americano.

Uno de los aspectos centrales en la democracia descrita por Tocqueville es la libertad de prensa que no recae solo en la opinión pública sino en la opinión de todos los hombres dentro de la sociedad y sus grupos. Lo central dentro de la democracia es que el individuo pueda desarrollar y generar las comunicaciones necesarias, la deliberación es un elemento de gran peso dentro de los procesos democráticos. Entonces

la soberanía del pueblo y la libertad de la prensa son, pues, dos cosas enteramente correlativas: la censura y el voto universal son, por el contrario, dos cosas que se contradicen y no pueden encontrarse largo tiempo en las instituciones políticas de un mismo pueblo. (ibídem, 96)

## **El espacio de la ciberciudadanía venezolana**

### **Microblogging**

Las redes sociales son un espacio muy importante para la comunicación social y política, un canal de información e interacción continua. Por eso aparece el término de microblogging, acuñado por primera vez de manera espontánea en un blog en 2005

los blogs se han mutado en formas más simples, pero no creo que he visto un blog como Anarchaia de Chris Neukirchen, que elude juntos un montón de formas dispares de citación (enlaces, citas, *flickrings*) en un tiempo muy largo y estrecho y distraído tumblelog (Santamaría, 2014, pág 65).

Luego para 2006 empieza a utilizarse el término microblog para definir servicios prestados por Tumblr y Twitter, evolucionando entonces en 2007 para al menos 111 sitios de microblogging a nivel global. Llegando entonces a la definición de microblogging según algunos autores, “Nos referimos como microblogging a una forma de comunicación que consiste en el envío de mensajes cortos de texto a través de herramientas diseñadas especialmente para esta función” (García Montero, Morena Taboada, & Melendo Rodriguez- Carmona, 2012, pág. 398), es importante rescatar que este modo de comunicación no está anclado a los ordenadores ni descargas de software, sino que el acceso es sencillo y abierto a todos (2012). El microblogging tiene como objetivo,

explicar qué se está haciendo en un momento determinado, compartir información con otros usuarios, ofrecer enlaces interesantes a páginas web o, según lo que hemos estado viendo durante los últimos tiempos, contar lo que está pasando en un lugar y tiempo concretos en primera persona (ídem)

Para algunos autores, la red de microblogging ofrece un conjunto de vías para el diálogo y “relacionarse más fácilmente con los usuarios sin la necesidad de pasar por el filtro mediático” (McNair y Chadwick citado en, Segarra, Muñoz, & García, 2017, pág. 36), poniendo a su disposición los recursos para generar la opinión y hasta comunicación con actores políticos.

## **Twitter**

Dentro de las plataformas microblogging más importantes, Twitter figura entre las primeras, sobre todo en Venezuela, producto de la necesidad informativas y el contexto explicado al inicio de esta investigación. “Twitter es una red de información en tiempo real que conecta a los usuarios a las últimas noticias sobre aquello que consideran interesante. Simplemente a través de conectarse a los flujos que elijan y siguiendo las conversaciones” (García Montero, Morena Taboada, & Melendo Rodriguez- Carmona, 2012, pág. 396). Esta

plataforma se ha convertido en una de las preferidas de candidatos y partidos políticos para enlazar contacto cercano y directo con su ciudadanía, rompiendo barreras de comunicación política tradicional, dando voz a una ciudadanía prácticamente muda a los oídos de actores políticos. El Observatorio de Redes Sociales realiza de la mano de The Cocktail Analysis un informe que detecta algunos beneficios de esta red social,

Twitter tiene una carga emocional más intensa y positiva que sobre ninguna otra red. Los usuarios hablan sobre lo que pasa en esta red social, que en si misma se ha convertido en un objeto conversacional, invita a participar e involucrarse, está viva, es dinámica. (ídem)

Los usuarios de Twitter pueden hacer publicaciones de 240 caracteres de longitud, con la posibilidad de agregar información adicional, ubicación, contenido multimedia y demás.

A partir de 2009 ha tenido un crecimiento exponencial en muchos países como consecuencia de la propagación del boca a boca por parte de los usuarios y medios de comunicación y al factor de haber sido traducida paulatinamente a otros idiomas, entre ellos el español. (García Montero, Morena Taboada, & Melendo Rodríguez- Carmona, 2012)

En 2010, Biz Stone, cofundador de Twitter, anuncia que contaban con 105 millones de usuarios y 55 millones de tweets por día. El estudio de Tendencias Digitales sobre Hábitos Usos de Internet para el 2018 indicó que el internauta latinoamericano tiene como tercera plataforma favorita Twitter con un 58% de usuarios a nivel regional y siendo Venezuela el país de la región con mayor penetración de la plataforma siendo un 77% de los internautas los que la utilizan. Considerando que uno de los usos más importantes que se le da al internet hoy es leer noticias, buscar información, visitar redes sociales y hacer trámites en los sitios web gubernamentales; Venezuela se encuentra entre los tres primeros países que utilizan el internet para estos usos (Tendencias Digitales, 2018)

Las redes sociales empezaron a tener mayor auge en la esfera política tras la exitosa “ciber-campaña” de Barack Obama en 2008 durante las elecciones presidenciales de USA, convirtiéndose en preferente de comunicación política virtual (Castells, Aaker, Beas, Benitez y otros citados en Segarra, Muñoz, & García, 2017). Entre todas las nuevas plataformas digitales, Twitter permite la comunicación bidireccional, permitiendo a los usuarios interactuar de

distintos modos. Es así como, “algunas investigaciones reconocen que la principal motivación de la ciudadanía para seguir a una formación política o a un candidato en una red social es precisamente la posibilidad de poder contactar con ellos de forma directa” (Fernández citado en Segarra, Muñoz, & García, 2017). En este mundo global, la información es realmente importante y se ve reflejado en el interés de la ciudadanía y saber a tiempo casi real las noticias y ha sido Twitter la principal plataforma que ha brindado este espacio.

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### **Diseño y tipo de investigación**

Se plantea en función de la pregunta de investigación y los objetivos fijados, que el presente estudio tenga un diseño de tipo *no experimental*, esto motivado a que la intención es observar el fenómeno tal cual como se presenta en su contexto natural, no existe manipulación deliberada de variable. Los estudios no experimentales pueden ser longitudinales o transversales, en este caso el presente es de tipo transversal ya que la recopilación de datos fue hecha en un momento único. El objetivo es caracterizar a un tipo de usuario partiendo de su comportamiento en la red social, sin manipulación alguna de las variables a describir y además la idea es retratar el fenómeno en el momento de la recolección de los datos.

Motivado a lo novedoso de la temática y a la poca información que existe sobre la misma, este estudio se propone como una investigación de carácter *exploratorio* según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) estas investigaciones se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado (pág. 155). En función de caracterizar el perfil, es necesario formular un estudio *descriptivo*, (ídem) asumiendo que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que puedan ser sometidos a su análisis.

En síntesis, el presente estudio es de diseño no experimental porque busca observar de manera innovadora los perfiles que presentan los usuarios venezolanos de la red social Twitter

y describirlos, en cuanto al espacio donde hacen vida, la manera en la que se comunican y el tipo de acción que presentan.

## **Población**

Según Sampieri (2014) la “población o universo es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (pág.176) la población corresponde a todo el conjunto de personas o casos que se les atribuye unas características específicas. En el caso de la investigación que aquí se presenta, la población considera a todos los usuarios de la plataforma Twitter en Venezuela.

Twitter como plataforma de microblogging no presenta sus estadísticas oficiales en ningún espacio, por lo que se deberá proceder a la construcción de las características específicas que se considera relevante para esta investigación. Tendencias Digitales, como empresa de investigación, presenta sus datos en su reporte anual de “El Consumidor Digital” (2018) sobre cómo se encuentra la situación, en términos de internet, en Venezuela y la caracterización de sus usuarios; partiremos de esta data para construir nuestra población venezolana que presenta acceso a internet y además utiliza las plataformas como Twitter en su día a día.

Los consumidores de internet se dividen en cinco segmentos: los experienciales, a la carta, los clientes globales, los omnicanales y los brick & mortar. Para efectos de nuestra investigación nuestra población incluirá solo a los clientes globales y los omnicanales, esto tomando en cuenta que los otros tres segmentos no cumplen con los requisitos necesario para satisfacer los objetivos de la investigación, de manera más específica: el segmento de a la carta está conformado por los usuarios menores de 18 años, lo que representa un impedimento al momento de la recolección de datos ya que no pueden ser encuestados sin la autorización de sus representantes; los segmentos experienciales y los brick & mortar son los dos grupos con menor cercanía a los medios digitales, el primer segmento prefiere las experiencias off line y el segundo no siente seguridad en la red, por lo que su experiencia digital es limitada.

Los clientes globales y los omnicanales representan la población de 18 a 45 años de edad, además es importante resaltar que este grupo de edad presenta la mayor penetración de internet en el país. Los clientes globales por su lado son la generación más joven dentro de la

población, predominantemente hombres, dentro de sus pasatiempos está el leer, navegar por internet e incluso hacer compras dentro del Ecommerce, sus decisiones se toman frente a la experiencia y la búsqueda de información; están adoptando las compras de servicios digitales, Facebook es una de sus plataformas de uso principal, lo que nos permite considerar que las redes sociales tienen gran influencia en sus interacciones. Los omnicanales por su parte son esa generación millenials entre los 30-45 años, orientados a ver tv, ir al cine y escuchar música, estos consumidores comparten en su mayoría los criterios de los clientes globales, pero son propensos al uso de medios tradicionales, valoran el contacto físico y la experiencia cercana. Estos dos tipos de consumidores son los que cumplen con las orientaciones esperadas dentro de la plataforma microblogging, una generación mixta desde los 18 a los 45 años, con presencia en los medios digitales y tradicionales, comparten experiencias dentro de lo digital y fuera de él, lo que permite una mayor interacción con incidencia en el microblogging, que cuenta además con estas características. Estos dos tipos de consumidores representan el 46% de los internautas venezolanos (23% clientes globales y 23% omnicanales); para el 2018, hasta el momento esta es la última data respecto a los usuarios de internet en el país, hay 18.778.584 usuarios; representando una penetración del 59% de la población venezolana. Siendo entonces la población de este estudio el 46% de esos 18.778.584 usuarios, correspondiendo a 8.638.148 usuarios que cumplen con las características aptas para el estudio.

## **Muestra**

En cuanto a la muestra, como en este caso el objetivo es caracterizar el perfil de los usuarios venezolanos, la unidad muestral son las personas que utilizan Twitter como plataforma digital. Luego es importante escoger el subgrupo que representa la población y que nos permitirá estimar los resultados, por eso se define como muestra a “un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (Sampieri, 2016, pág.173).

En este caso la técnica de muestreo es una semi-probabilística por cuotas. Teniendo en cuenta que el estudio busca caracterizar el perfil de los usuarios venezolanos que hacen uso de la red social Twitter, en dos fases: en la primera fase la probabilidad que tiene cualquiera de los

usuarios es la misma, mientras que para la segunda fase se procedió a un muestro no probabilístico por cuota, respondiendo a las necesidades de cada etapa del estudio

En función de la población construida (8.638.148 internautas) y cumpliendo con los procedimientos estándares para calcular un subgrupo representativo de la población que cumpla con las condiciones básicas de estimación, tomando en cuenta niveles de confiabilidad y nivel de error, siendo estos respectivamente, 95% y 5%. La muestra de la investigación será de 386 casos para la aplicación del cuestionario; en la segunda fase cumpliendo con los requerimientos del muestreo por cuotas, la muestra varía para proceder con la segunda parte de la recolección de datos, dicha muestra será detallada más adelante.

### **Técnica de recolección de datos**

Para cumplir con los objetivos del estudio, se procedió a recolectar los datos en dos fases: en la primera fase la recolección de los datos se realizó un cuestionario, que fue difundido a través plataformas digitales utilizando la herramienta de Google Forms en el mes de julio y agosto del presente año, dicho cuestionario estaba conformado por 44 preguntas mixtas (abiertas, cerradas y escala), distribuidos en dos dimensiones que responden a la operacionalización de variables. El cuestionario fue sometido a un proceso de validación por una prueba de expertos para cumplir con la recolección de información necesaria para dar respuesta a los objetivos de este estudio.

Este cuestionario busca recopilar información sobre el comportamiento de los usuarios en la red social, en el ciberespacio, el uso de los medios digitales y además permite indagar sobre el discurso que pueden tener las distintas tipologías de usuarios. Dicho instrumento sienta las bases de las descripciones generales, de las cuales de parte para tipificar a los usuarios.

A continuación se presenta la tabla de operacionalización de variables que se realizó para la construcción de las preguntas correspondientes al cuestionario:

## Operacionalización de variables

Dimensión	Categoría	Variable	Indicador	Ítem	
Usuarios en la red	Características del ciudadano	Perfil sociodemográfico del ciudadano	Edad	Edad	
			Género	Género	
			Nivel Educativo	Indica cuál fue tu último nivel educativo alcanzado: Primaria; Medio Diversificada; Técnico Medio; Universitario; Maestría; Doctorado; Otros.	
		Formas de identificación	Lugar de residencia	Indica tu ciudad de residencia	
			Identificación política	¿Con que corriente política te sientes identificado?: Izquierda, Centro izquierda; Centro; Centro derecha; Derecha.	
			Militancia en algún partido político	¿Militas en algún partido político? ¿Cuál?	
		Concepción de la democracia	Definición de democracia	¿Cuál sería tu definición de democracia?	
			Posibilidad del ejercicio democrático	¿Consideras que dentro del ciberespacio es posible ejercer la democracia?	
			Acceso a internet	¿Tienes acceso a internet?	
	Características del ciberespacio	Sistemas de interconexión, de comunicación	Lugar de acceso	¿Qué tanto accedes a internet desde estos lugares?: Hogar; Trabajo; Centro de estudio.	
			Dispositivos de acceso	¿Qué tanto aprovechas estos dispositivos para acceder a internet?: Computadora de escritorio; Computadora portátil; Teléfono móvil; Tableta; Smart TV; Cajas de TV por internet; Wearables.	
			Condición de acceso	¿En los últimos 5 años has salido del país? ¿Cuántas veces?	
		Acceso a distancia	Acceso internacional	¿En el último año saliste del país? ¿Cuántas veces?	
			Interacción a distancia	¿Durante tu último viaje que tanto revisaste tus Redes Sociales? Nada; Muy poco; Algo; Mucho; Bastante	
			Interacción a distancia	¿Interactúas con usuarios extranjeros en Twitter? Nunca; Casi nunca; Algunas veces; Casi siempre; Siempre.	
		Publico / privado	Niveles de privacidad	¿Tu cuenta personal de Twitter se encuentra pública?	
			Notificaciones dentro de la plataforma	¿Sueles activar las notificaciones de otros usuarios? Nunca; Casi nunca; Algunas veces; Casi siempre; Siempre.	
			Personalización del perfil	¿Tu biografía incluye alguno de los siguientes datos?: Edad; País de origen; Profesión. Algún gusto personal; Hobbies; No poseo biografía en mi cuenta.	
		Uso de medios digitales	Uso que hacen los ciudadanos de plataformas digitales por medio de internet	Frecuencia de uso	¿Qué tanto consultas estos medios digitales?: Periódico digital; Blog especializado; Cuentas en redes sociales de personajes claves. ¿Cuántos días a la semana utilizas Twitter? ¿Cuántas horas piensas que le dedicas a Twitter en promedio diariamente?: Menos de media hora; Media hora; Una hora; Dos horas; Tres horas; Más de cuatro horas.
				Tipos de usos	Usas Internet para: Revisar tus redes sociales; Leer noticias; Usar plataformas de streaming; Buscar información de un tema de tu preferencia; Realizar operaciones bancarias.
				Plataformas de uso	¿Desde hace cuantos años eres usuario en Twitter? Por qué utilizas plataformas digitales para obtener información?: Porque la información está a en tiempo real; Porque es la única manera de saber que pasa en el país; Porque puedo hacerlo desde cualquier lugar.
	Plataformas de uso			¿Formas parte de alguna comunidad en internet? ¿Cuál? ¿Interactúas con otros usuarios de Twitter? Nunca; Casi nunca; Algunas veces; Casi siempre; Siempre.	
	Discurso	Acción Comunicativa	Formación de comunidades red	Pertenencia a una comunidad en internet	¿Formas parte de alguna comunidad en internet? ¿Cuál? ¿Interactúas con otros usuarios de Twitter? Nunca; Casi nunca; Algunas veces; Casi siempre; Siempre.
			Interacción de los usuarios	Interrelación con otros usuarios de Twitter	¿Qué tanto sueles realizar una de estas acciones cuando un Tweet te agrada? Responderlo; Retwittearlo; Darle Like; Compartirlo en otra red social; No hacer nada ¿Sueles hacer mención a otras cuentas en tus Tweets?
			Situación ideal de habla (Interlocución)	Receptividad del mensaje	¿Sueles hacer mención a otras cuentas en tus Tweets? Cuando publicas un Tweet, ¿los demás usuarios suelen responderte? ¿Sueles responder a otros usuarios? Nunca; Casi nunca; Algunas veces; Casi siempre; Siempre.
			Adopción de normas consensuadas con aspiración de validez universal	Socialización dentro de la plataforma	¿Sabes si existen normas de uso de Twitter? ¿Sueles utilizar hashtag en tus tweets? ¿Monitoreas las tendencias que te sugiere Twitter? Nada; Muy poco; Algo; Mucho; Bastante
			Formación de opinión pública	Consenso en red	¿Cuándo algún usuario en Twitter habla de política, tú le respondes argumentando tu postura respecto al tema? Nunca; Casi nunca; Algunas veces; Casi siempre; Siempre.
Interés político		Interés que le presta el ciudadano digital a los temas políticos en las redes sociales	Afinidad a contenido político	¿Qué tanta atención le prestas a temas políticos? Nada; Muy poco; Algo; Mucho; Bastante ¿Cuánto usas estas Redes Sociales para informarte de temas políticos?: Twitter; Facebook; Instagram; LinkedIn; Google+; YouTube.	
			Identificación de actores políticos	Menciona al menos 3 cuentas que sigas que publiquen contenido político	
Prácticas dialógicas de construcción de democracia		En la interlocución	Debate político	¿Estás dispuesto a dialogar con otro usuario que no comparta la misma afinidad política que tú? Nunca; Casi nunca; Algunas veces; Casi siempre; Siempre. ¿Has logrado este dialogo?	
				En la construcción de consensos	Conformidad con el otro

La segunda fase corresponde a la profundización de los datos obtenidos mediante el cuestionario de la fase anterior. Para esto se procedió a realizar dos procesos: en primer lugar, con el objetivo de ahondar en el discurso y poder identificar las características de la acción de cada tipología, se realizó una entrevista de preguntas abiertas enmarcado en 6 dimensiones de análisis; la submuestra de esta técnica, responde al muestreo por cuotas mencionado anteriormente, de cada tipología obtenida se seleccionaron 3 usuarios de manera intencional que respondieron el cuestionario de la primera fase; esta entrevista fue enviada a los usuarios a través de un correo electrónico.

El segundo proceso, consistió en recolectar y analizar los tweets más retwiteados<sup>2</sup> y likeados<sup>3</sup> de los actores claves, estos actores fueron seleccionados en función de las respuestas obtenidas a la pregunta correspondiente a la identificación de actores políticos. Es importante señalar que estos cinco usuarios claves elegidos son aquellos que tuvieron mayor frecuencia de mención, esto sin tomar en consideración su tendencia política o ideología. La selección de tweets busca evidenciar cuales son los tópicos más hablados en los perfiles de estos usuarios claves, sumado a esto también permitió analizar los efectos que tienen estos discursos en las acciones de su audiencia.

### **Procesamiento de los datos**

Para el procesamiento de la primera fase: la data obtenida del cuestionario se analizó mediante los estadísticos descriptivos que se generaron por medio del Paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS) v20, con este mismo paquete estadístico se realizó el análisis de conglomerados jerárquicos (Clúster analytics) para construir unas tipologías (perfiles) de los usuarios venezolanos que utilizan la red social twitter. Esto responde al carácter descriptivo de la investigación.

---

<sup>2</sup> Retwiteado proviene de la palabra Retweet, el cual “consiste en publicar nuevamente un Tweet. La función Retweet de Twitter ayuda a todos los usuarios a compartir rápidamente un Tweet con todos sus seguidores. Puedes retwittear tus propios Tweets o los de otra persona.” Extraído de <https://help.twitter.com/es/using-twitter/retweet-faqs> consultado 16/11/19

<sup>3</sup> Likeados hace referencia a la acción de ‘dar like’ o ‘me gusta’, “Los Me gusta se representan con un corazón pequeño y se utilizan para indicar que te interesa un Tweet”. Extraído de <https://help.twitter.com/es/using-twitter/liking-tweets-and-moments> consultado el 16/11/19

Para la segunda fase de recolección de datos, se procedió al análisis de tipo categorial “funciona por operaciones de descomposición del texto en unidades, seguidas de clasificación de estas unidades en categorías, según agrupaciones analógicas” (Bardin, 1986, pág. 119). En pro de cumplir con los objetivos planteados anteriormente, el análisis categorial permite agrupar los datos de una manera efectiva y eficaz, y esto a su vez permite una descripción más precisa de los discursos de los usuarios, sean los usuarios entrevistados o los actores claves seleccionados.

Para la configuración de dichas categorías se usó como referencia el proceso de configuración a posteriori explicada y aplicada por (Díaz Herrera, 2018) en este procedimiento se toman en cuenta los elementos más significativos de los textos, esto se puede llevar a cabo de manera inferencial a partir de una lectura completa del texto y para que surjan las categorías a posteriori se hace un análisis inductivo. Como resultado de este proceso, se presenta a continuación las tablas de categorías que serán utilizadas para el análisis de las entrevistas y el análisis de los tweets, respectivamente.

**Tabla 1.**  
**Esquema de categorías de entrevistas.**

<b>Dimensión</b>	<b>Categoría</b>	<b>Definición</b>
<b>Ciberciudadanía</b>	Personaje en red	Elementos que constituyen al usuario y que lo hacen reconocible a para los demás
	Interacción en red	Acciones que se reconocen en un tiempo y con una incidencia específica
	Relación con acción política	Condición política inherente a la acción en la red
<b>Ciberespacio</b>	Ubicación	Anclaje de la acción a un territorio geográfico
	Oportunidades que ofrece	Posibilidades de acción dentro de la red
<b>Consenso</b>	Facilidad de comunicación	Oportunidad de comunicarse de manera espontánea y entendible
	Fiabilidad en las redes	Seguridad de saber con quién se interactúa en red
<b>Opinión pública</b>	Facilidad de construcción	Posibilidad de influencia en la esfera pública digital
<b>Democracia</b>	Oportunidades en las redes	Posibilidad del ejercicio democrático en red
	Principios democráticos	Coherencia entre la vida off line y la vida on line

**Tabla 2.**  
**Esquema de categorías para el análisis de los tweets.**

Categorización temática	Temática preliminar
Información	Suceso internacional Noticia sobre acontecimiento nacional Denuncia de alguna situación irregular
Tema país	Alusión a situación país Mención de presos políticos Escenario salud Escenario de censura Escenario económico
Actitud	Posición del personaje frente al tema político Comportamiento frente a una situación
Sentimientos	Sentimiento de carácter negativo Sentimiento de carácter positivo
Manejo de la plataforma	Contenido digital Información personal Alusión a algún tipo de entretenimiento

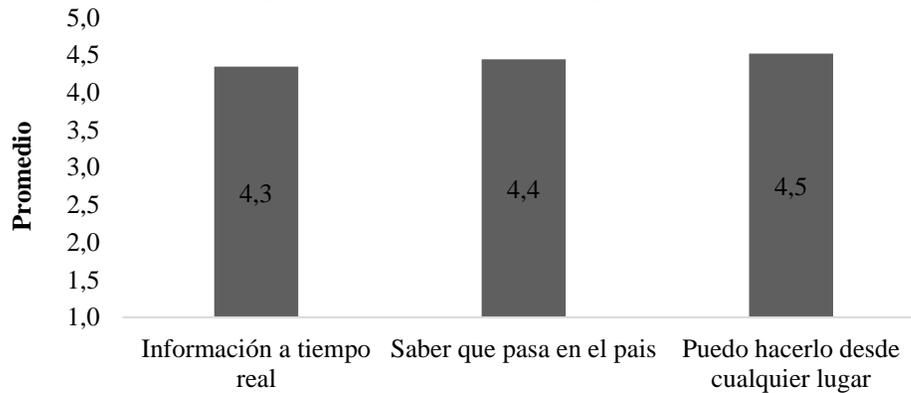
## **CAPITULO IV**

### **Características de los usuarios venezolanos en Twitter.**

Las condiciones políticas actuales que afronta Venezuela; un país en constante cambio y propenso a explosiones sociales, sumado a la involución de los medios de comunicación tradicionales del país, han obligado a la migración “forzada” de los ciudadanos a los medios sociales para combatir la desinformación que se vive día a día. Esta situación se ha convertido en el caldo de cultivo para la transformación de los usuarios en cuanto a su acción.

Existen tres grandes razones por las cuales los ciudadanos recurren a los medios digitales para obtener información, con base a los resultados obtenidos podemos afirmar que en promedio la razón principal para hacer uso de las plataformas, es que se puede acceder a ellas desde cualquier lugar, tomando en cuenta que la valoración máxima es 5, que el promedio adquirido sea de 4.5 indica que si bien, el país se encuentra en un rezago tecnológico, la misma hace posible el acceso a la información de manera remota, como parte del proceso de evolución de la sociedad. En segundo lugar, las condiciones políticas y demás circunstancias previamente mencionadas, han llevado al ciudadano a los medios digitales para ‘Saber que pasa en el país’; por último, la inmediatez del contenido se convierte en un atractivo innegable para los usuarios. La combinación de estos tres factores, son producto de la necesidad de mantenerse informado, en un país donde la velocidad de los cambios es mayor a la capacidad de informarse a través de los medios tradicionales.

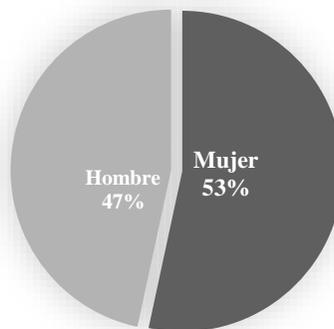
**Gráfico 1.**  
**Motivos por los que los usuarios utilizan plataformas digitales.**



Utilizar estas plataformas digitales han permitido plantearse una resignificación de los ciudadanos como actores sociales, en sus modos de comunicarse y de actuar, por lo tanto, se describirán las características identificadas en los usuarios.

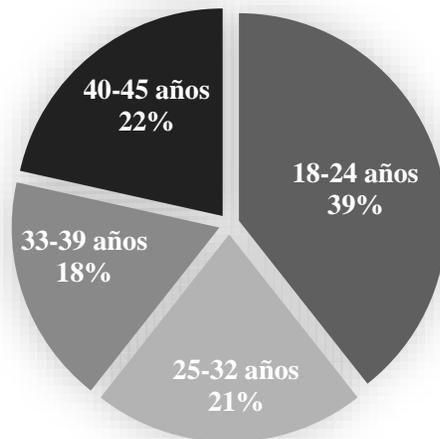
La identificación de las características de los usuarios recae en evidenciar el perfil sociodemográfico del ciudadano digital. En función a la muestra analizada, se presenta a continuación gráficos que explican la constitución demográfica.

**Gráfico 2.**  
**Distribución porcentual de género.**



La muestra encuentra distribuida por un 53% de mujeres y un 47% de hombres. Si hablamos en términos de frecuencia, la distribución sería 206 mujeres y 180 hombres.

**Gráfico 3.**  
**Distribución porcentual por grupos de edad.**



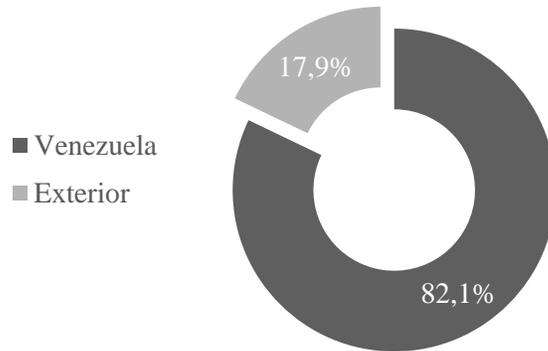
El grupo con mayor presencia en la red son los usuarios más jóvenes, comprendido entre 18 a 24 años de edad, representando un 39% de la muestra total. El segundo grupo con mayor peso dentro de la muestra (22%) está constituido por los internautas entre 40 y 45 años de edad y el 39% restante está distribuido entre los 25 hasta los 39 años de edad.

Uno de los principales postulados de la ciberciudadanía y el ciberespacio es que las fronteras terrestres no representan un límite para el ejercicio de la misma, razón por la cual una proporción de nuestra muestra son venezolanos que se encuentran fuera del territorio nacional. Por lo tanto, el 17,9% de los internautas venezolanos se encuentran residenciados en el exterior, los países con mayor % de usuarios dentro de nuestra muestra es España y Argentina<sup>4</sup>. El porcentaje de venezolanos que se conectan a internet y a las redes en la muestra es el 82,1%.

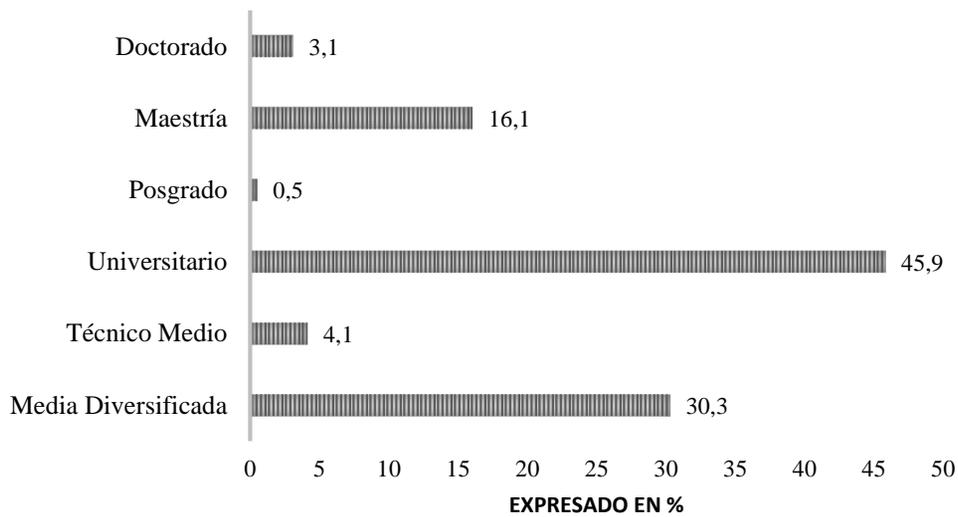
---

<sup>4</sup> Para mayor detalle de las ciudades de residencia ir al [Anexo B](#)

**Gráfico 4.**  
**Distribución porcentual entre venezolanos y venezolanos en el extranjero.**



**Gráfico 5.**  
**Distribución de escolaridad**

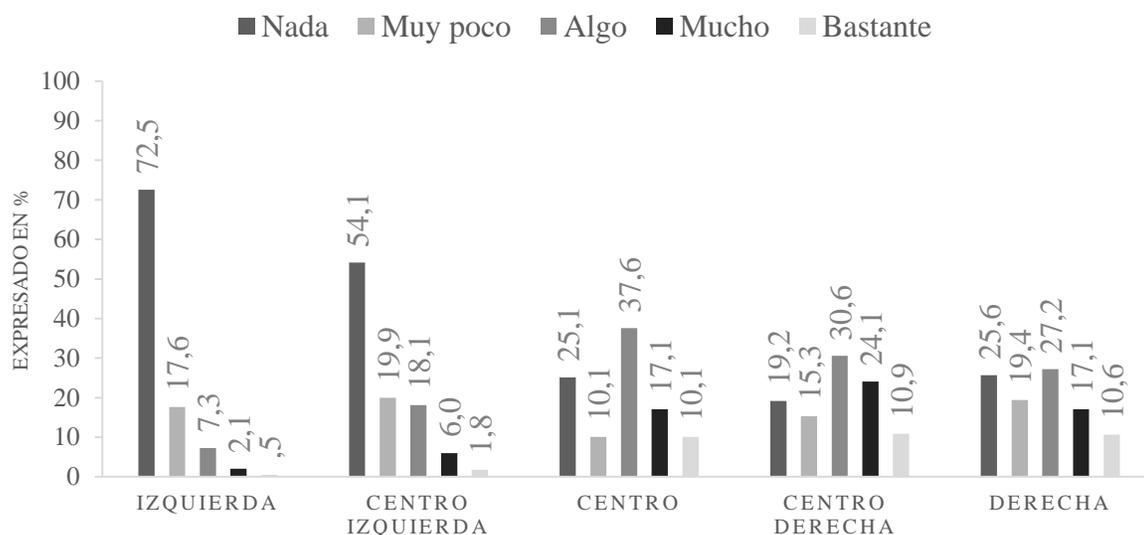


En cuanto a la escolaridad, aproximadamente la mitad de los usuarios han alcanzado el nivel universitario. Los estudios de cuarto nivel representan el 19,7% del nivel alcanzado en nuestra muestra, lo que responde a que el segundo grupo etario con mayor peso en la muestra este conformado por los usuarios entre 40 a 45 años de edad.

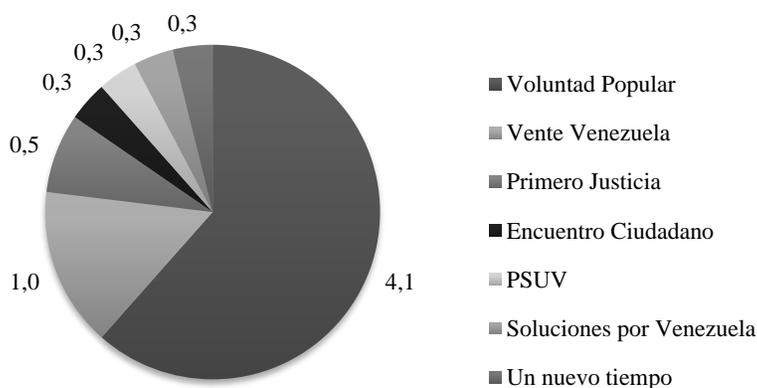
## ¿Cómo se identifican los usuarios en la red?

Para generar un perfil es necesario además de los datos sociodemográficos, especificar los diferentes ámbitos de la vida en sociedad con los que los usuarios se sienten identificados; desde el punto de vista político, se les pidió a los internautas que señalaran el nivel de identificación con las siguientes corrientes políticas, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

**Gráfico 6.**  
**Identificación con corrientes políticas**



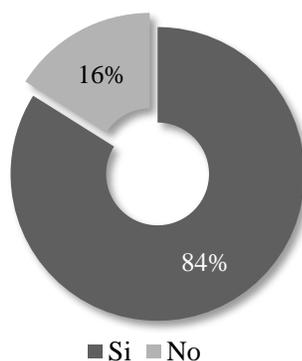
**Gráfico 7.**  
**Partidos de militancia**



La corriente política que presenta menor afinidad entre los usuarios de la muestra son las corrientes de izquierda y centro izquierda, mientras que las corrientes de centro y centro derecha son las que presentan algo de afinidad en los usuarios. Sin embargo, se puede ver que existe poca identificación con las corrientes políticas en las categorías de bastante y mucho, se presume que esto se debe a él distanciamiento que tienen los actores sociales con algunas figuras políticas de la actualidad venezolana. Aunado a esto, la participación activa en partidos se ve menguada en los usuarios venezolanos, dentro de la poca participación existen todavía algunos usuarios que se declaran militantes de partidos, tan solo el 7% de la muestra. Dentro de los partidos venezolanos, el de mayor incidencia es Voluntad Popular, partido que ha protagonizado en los últimos años la mayor participación en contiendas, tanto político electorales como fuera de ellas. Llama la atención que siendo Voluntad Popular el partido con mayor incidencia dentro de la muestra, en cuanto a ideología se refiere la mayoría de los usuarios declararan sentirse identificados con la corriente política centro derecha, cuando el partido mencionado con anterioridad es socialdemócrata, lo que implica que su corriente política por excelencia sea centro izquierda.

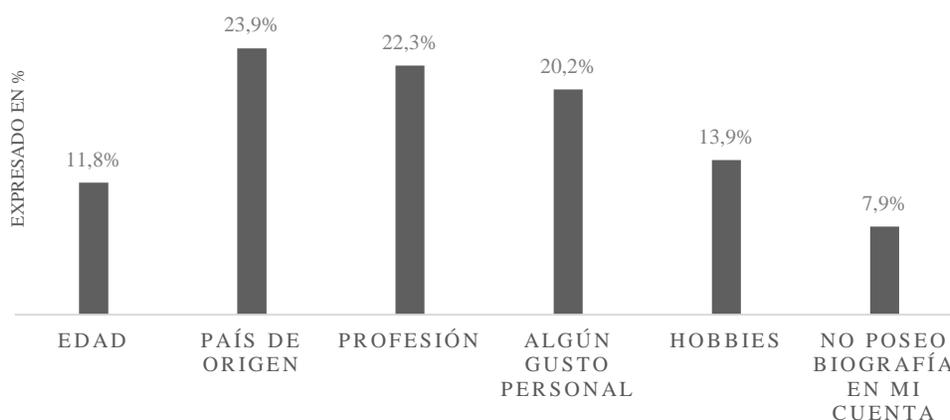
Una segunda parte de la identificación de los usuarios recae en cómo construye su perfil dentro del ciberespacio. Para esto, se buscó indagar en la accesibilidad que daban a sus cuentas para otros usuarios y en los datos que colocaban en sus perfiles.

**Gráfico 8.**  
**Privacidad de la cuenta en Twitter.**



En cuanto a la privacidad de las cuentas, los usuarios en su mayoría tienen sus cuentas públicas en Twitter, lo que los hace más visibles frente a los otros usuarios y no existe tanta diferencia el mundo público y privado de los usuarios.

**Gráfico 9.**  
**Datos de la biografía en Twitter.**

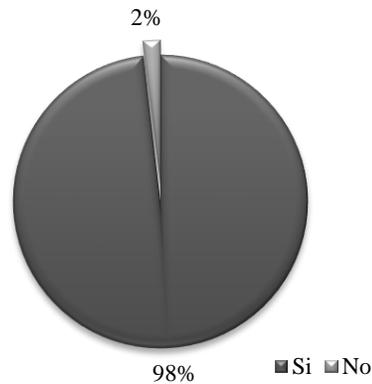


Dentro de los datos en la biografía, los tres más utilizados por los usuarios como identificación, son el país de origen con el 23,9%, la profesión con el 22,3% y algún gusto personal con el 20,2%. Tan solo el 7,9% de los usuarios de nuestra muestra no poseen alguna información en su biografía.

### **¿Cómo es el ciberespacio venezolano?**

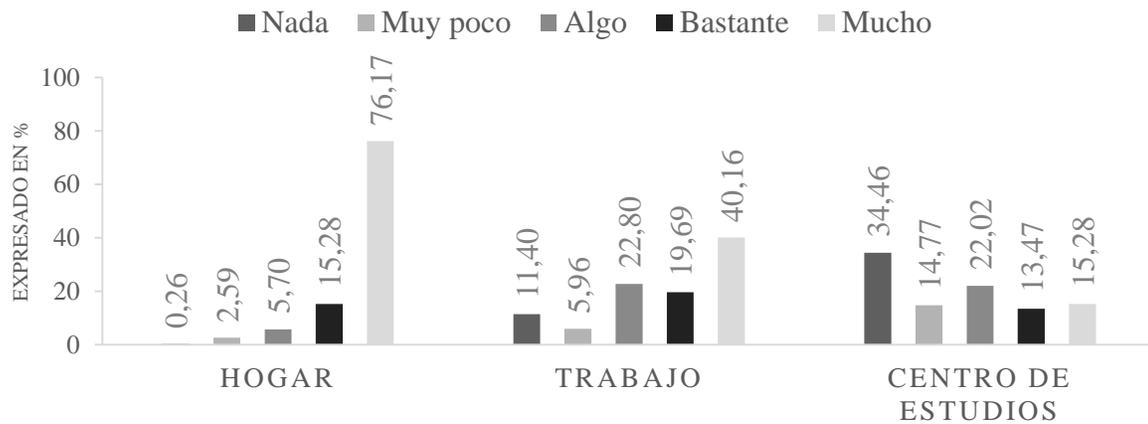
Luego de describir como es el actor social, es importante caracterizar el mundo en el que hace vida el usuario; el ciberespacio como espacio en red requiere de un sistema de interconexión y acceso a la red para poder interactuar con los otros usuarios. Es necesario precisar el acceso a internet, los dispositivos y los lugares de acceso a los que recurren los internautas para ingresar al ciberespacio.

**Gráfico 10.**  
**Acceso a internet**

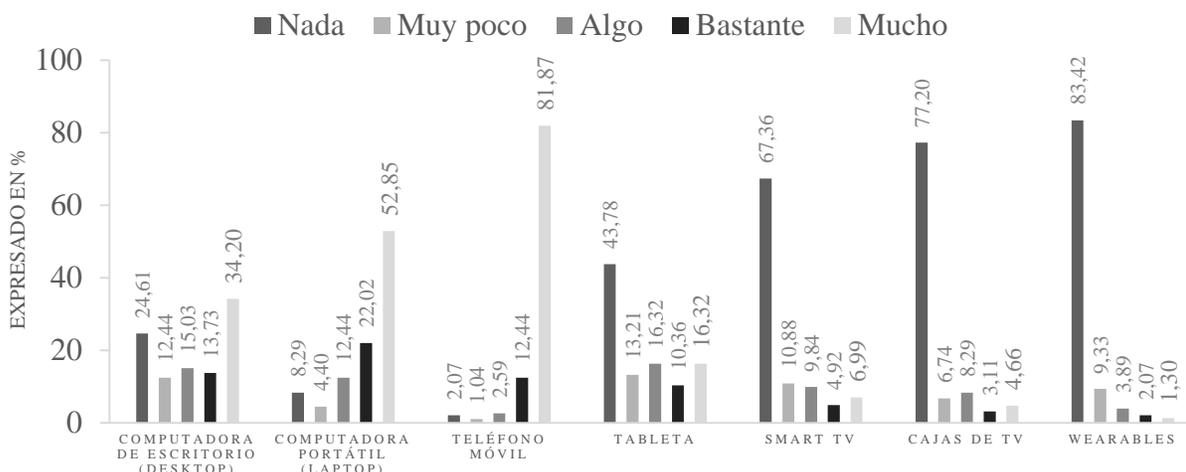


En cuanto al acceso a internet en Venezuela se cuenta con un nivel de penetración de 59% (Tendencias Digitales, 2018), en la muestra el 98% de los usuarios tiene acceso a internet mientras que apenas el 2% declara no tener acceso a internet regular.

**Gráfico 11.**  
**Lugares de acceso.**



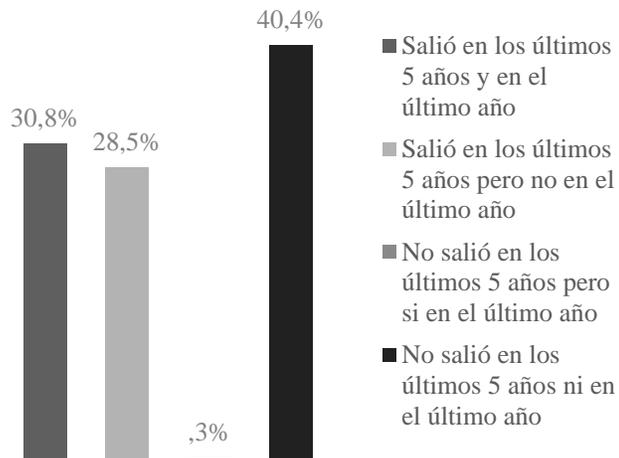
**Gráfico 12.**  
**Dispositivos de acceso.**



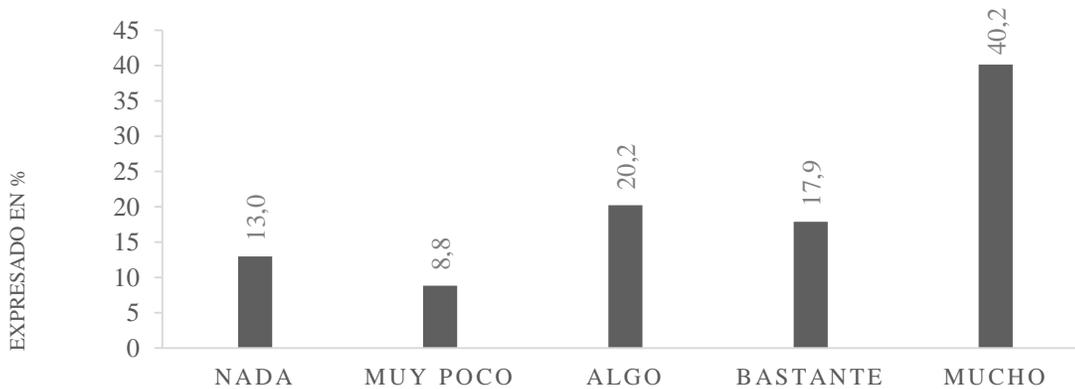
Los dos lugares desde donde más acceden los usuarios a la red son el hogar con el 76,2% y el 40,2% desde su trabajo. En cuanto al dispositivo de acceso, los favoritos para los internautas son el teléfono móvil y la laptop, esto muestra la movilidad que ofrecen los mismos y como estos responden a la necesidad que expresaron los usuarios de acceder a la información desde cualquier lugar y momento. Los wearables fueron los dispositivos que los usuarios declararon menor uso y esto se puede deber al rezago tecnológico que atraviesa el país.

Uno de los grandes atractivos del ciberespacio es su posibilidad de acceder de manera remota, sin anclaje territorial. Por eso se indagó conocer como era el comportamiento a distancia de los internautas y como interactuaban con otros usuarios sin importar su ubicación.

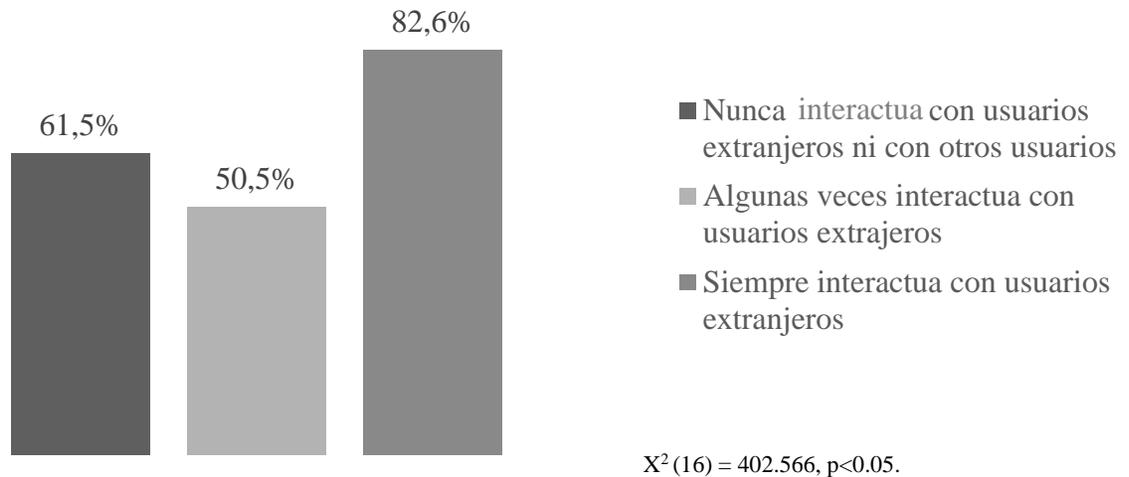
**Gráfico 13.**  
**Frecuencias de viajes al exterior**



**Gráfico 14.**  
**Intensidad de uso de Redes Sociales durante el viaje en el exterior.**



**Gráfico 15.**  
**Interacción entre usuarios en relación con la interacción con usuarios en el extranjero.**



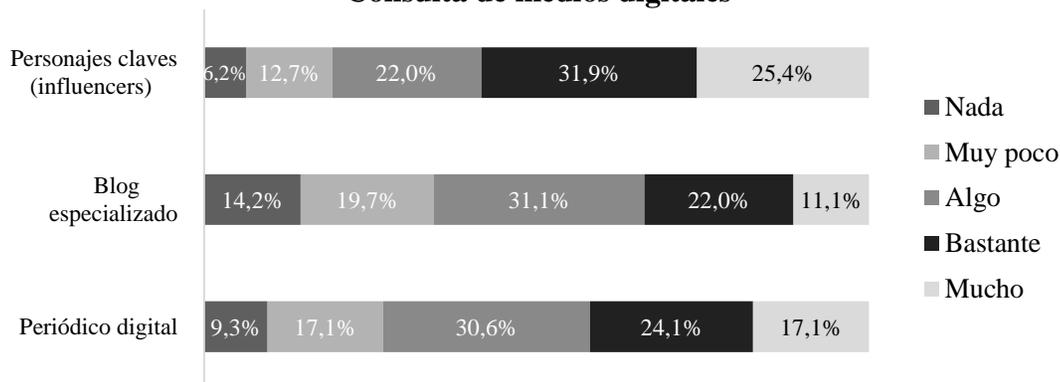
La frecuencia de viaje de los internautas se presentó de una manera polarizada, ya que, están los que no han salido de país desde los últimos 5 años y por otra parte están los que han salido tanto en los últimos 5 años como durante el último año. Sobre el uso de los medios sociales en el exterior los usuarios no se distancian de las redes mientras están en el exterior, su rutina de uso no presenta cambio lo que demuestra que el ciberespacio permite actividad sin condición geográfica. El 82,6% de los usuarios que interactúan con otros usuarios declaró siempre interactuar con otros usuarios extranjeros mientras que el 50,5% declara interactuar algunas veces con otros usuarios extranjeros<sup>5</sup>.

### **Uso de los medios sociales y plataformas digitales dentro del ciberespacio**

Dentro del ciberespacio el uso de sistemas de comunicación electrónicos es esencial y como explica Pierre Levy las tecnologías dentro del ciberespacio son utilizadas como un espacio de comunicación, sociabilidad y generar conocimiento, por eso, se busca identificar como los usuarios usan los medios y cuáles son los usos que se le dan a las distintas plataformas.

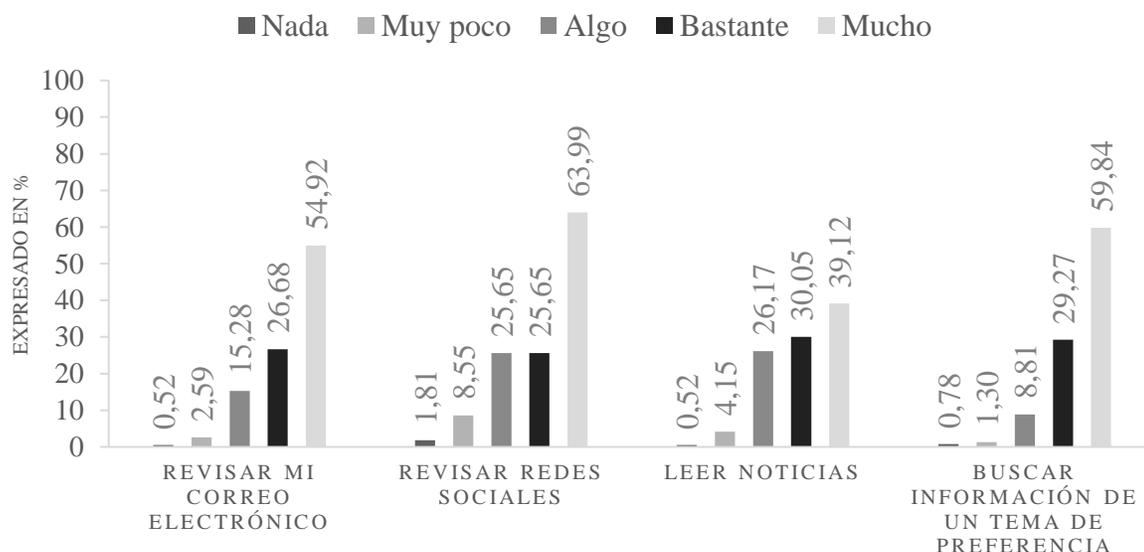
<sup>5</sup> Para mayor detalle sobre interacción entre usuarios y los usuarios en el extranjero ir al [Anexo C](#)

**Gráfico 16.**  
**Consulta de medios digitales**



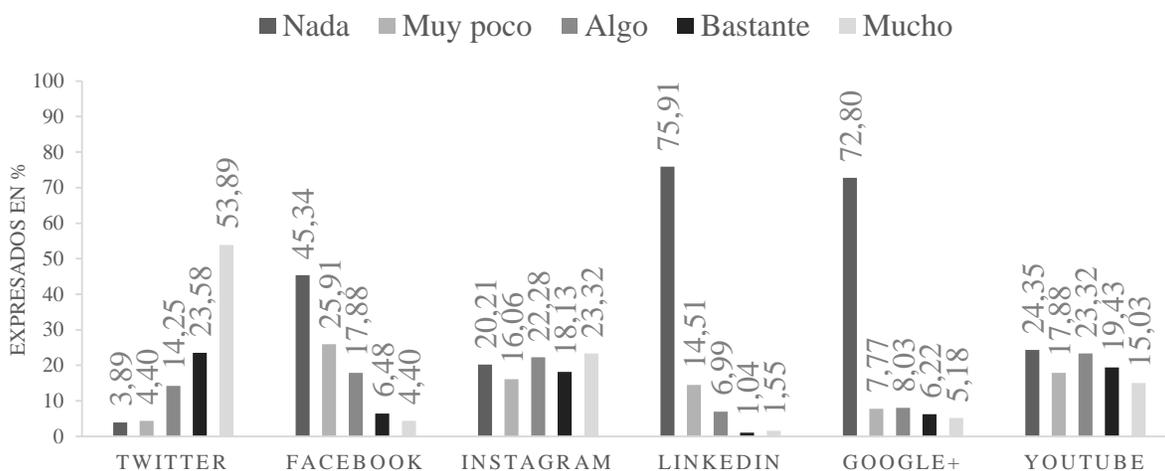
Los internautas consultan mayoritariamente las cuentas de personajes claves que influyan o puedan generar contenido importante, la necesidad de información es fundamental bajo las condiciones país. Mientras que los periódicos digitales son los segundos medios de consulta preferidos y los blogs especializados son los que cuentan con apenas algo de interés dentro de las consultas de los usuarios a la hora de revisar los medios digitales, es necesario resaltar que los blogs especializados son medios no institucionales, lo que puede influenciar en la intensidad de su consulta para obtener información.

**Gráfico 17.**  
**Principales usos que se le da al internet**



En lo que respecta a los usos que le dan los usuarios al internet, la actividad predominante es revisar las redes sociales, considerando que Twitter es conocido como una red social se da a entender la relevancia de su uso para los distintos ámbitos mencionados. La segunda actividad que es buscar información de un tema de mi preferencia concuerda con lo expresado anteriormente relacionado con la necesidad de obtener información y la tercera recae en la intercomunicación que realizan los usuarios por medio de sus correos electrónicos.

**Gráfico 18.**  
**Uso de redes sociales para temas políticos**



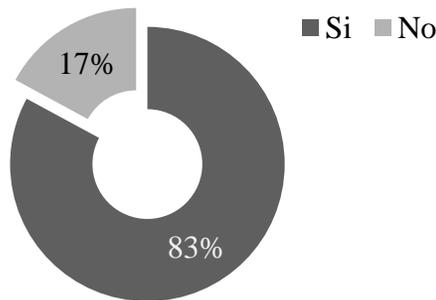
La red por excelencia para informarse de temas políticos es Twitter, el 53,9% de los internautas de nuestra muestra, declaró utilizarlo para informarse de temas políticos, la mayoría de los usuarios declararon pertenecer a la plataforma desde hace 8 a 10 años<sup>6</sup>. Los menos utilizados son LinkedIn y Google+ con un promedio de 74% de rechazo. Facebook es de las plataformas utilizadas para entretenimiento por lo que tiene menos incidencia en cuanto al tema político. Mientras tanto Instagram y YouTube son las plataformas que tienen un uso sin mucha variabilidad dentro de la escala de intensidad de uso.

<sup>6</sup> Para mayor detalle sobre los años de pertenencia en Twitter ir al [Anexo D](#)

## Democracia para el usuario en red.

Es clave para esta investigación, que busca evidenciar las características de los usuarios que hablan de temas políticos en redes, comprender la concepción que tienen los mismos en torno a la democracia.

**Gráfico 19.**  
**Democracia en el ciberespacio**



Habermas parte de la premisa de que por medio de la acción comunicativa se puede alcanzar la democracia deliberativa, para los usuarios están dadas las condiciones para que en el ciberespacio sea posible alcanzar la democracia. Es importante tener en cuenta que las condiciones mediáticas del país han complejizado el ejercicio de los deberes y el cumplimiento de los derechos de los venezolanos, por lo que en el ciberespacio han encontrado un lugar para expresarse y ejercer sus derechos ciudadanos.

**Figura 2.**  
**Construcción de la definición de democracia.**



**Fuente:** Figura obtenida a través de TagCrowd<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Para más información sobre la página <https://tagcrowd.com/> (Consultado el 20 de agosto de 2019)

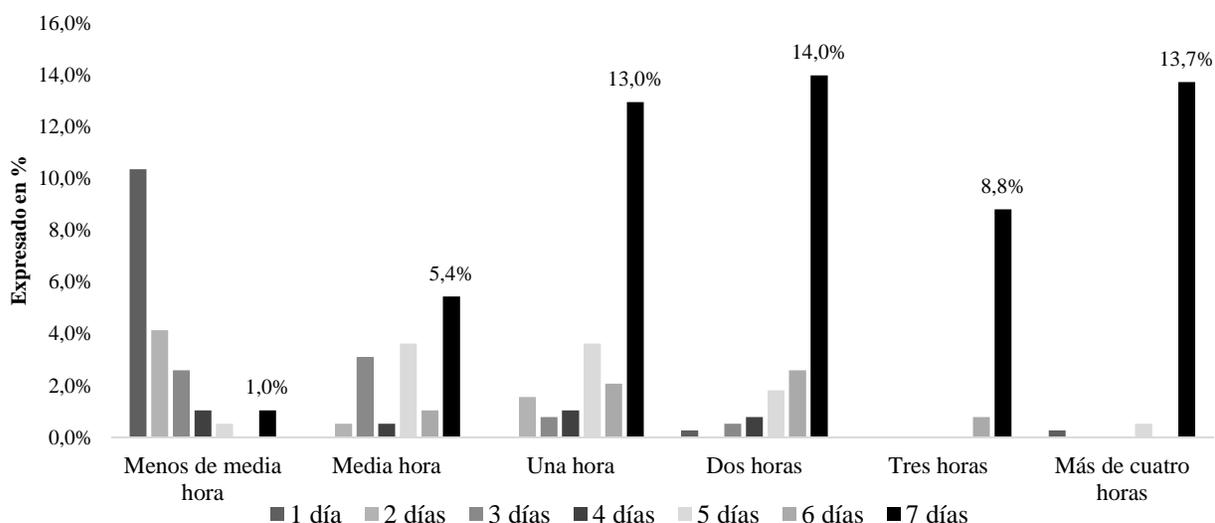
Se preguntó a los usuarios como era su definición ideal de democracia. A partir de las respuestas obtenidas se procedió a realizar un conteo de palabras y así generar una nube de las mismas para determinar las frases más relevantes para los usuarios y construir el ideal de democracia en función de los términos más representativos que caracterizan a los usuarios.

Los usuarios consideran que el respeto a los derechos humanos, la igualdad de oportunidades y la decisión de los poderes sea por medio del voto común, forman parte esencial de un modelo democrático. Los ciudadanos venezolanos experimentan una realidad donde sus derechos más básicos se encuentran coartados, el deseo de poder expresarse sin sufrir consecuencias físicas puede tener como resultado, haber encontrado un lienzo en blanco para poder decir lo que quieran en la plataforma de Twitter y en el ciberespacio.

### Comportamiento del usuario en Twitter

En función del objetivo principal de la investigación el cual consiste en describir el comportamiento de los usuarios específicamente dentro de la plataforma de microblogging Twitter, se procederá a puntualizar el comportamiento de los mismos en función de todas las actividades que la plataforma permite realizar dentro del ciberespacio.

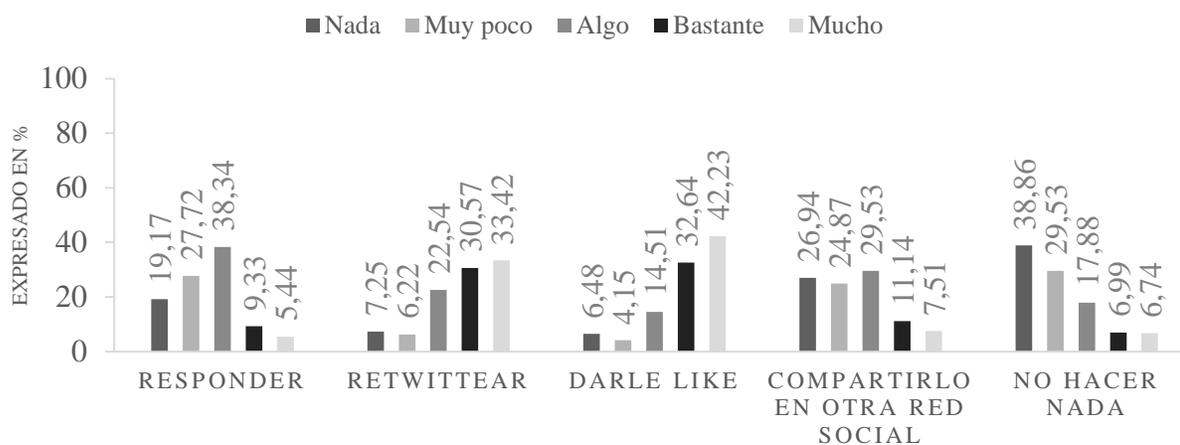
**Gráfico 20.**  
**Frecuencia de uso de la plataforma de microblogging Twitter**



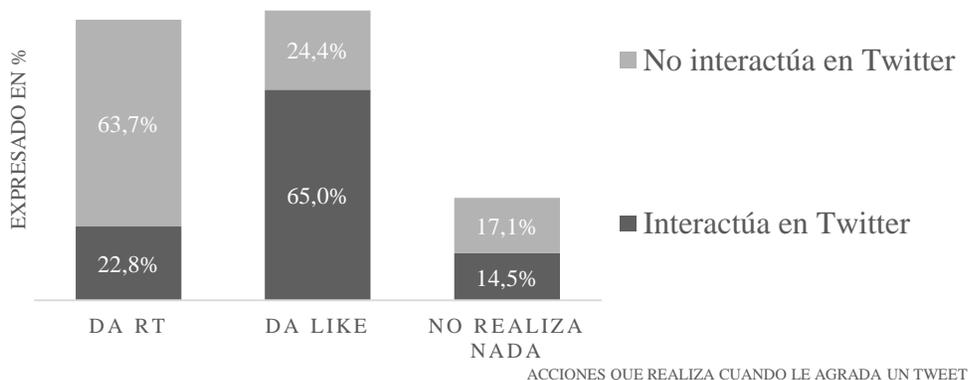
$X^2(30) = 331.848, p < 0.05.$

Los usuarios que presentan una mayor intensidad en el uso de la plataforma son aquellos que lo utilizan los 7 días de la semana y lo usan entre una a más de cuatro horas. Es importante resaltar, que en cuanto a las horas de conexión, los usuarios que hacen uso de Twitter al menos tres o más son aquellos usuarios con más días de uso de la plataforma. Aquellos usuarios que utilizan la plataforma por menos tiempo son aquellos que lo utilizan con menor periodicidad. Los usuarios que recurren a Twitter entre 2 y 5 días, lo hacen en un rango de media hora a dos horas, sin presentar gran variabilidad.

**Gráfico 21.**  
**Reacciones frente a un tweet**



**Gráfico 22.**  
**Reacciones frente a un tweet vs interacción de los usuarios en la plataforma**

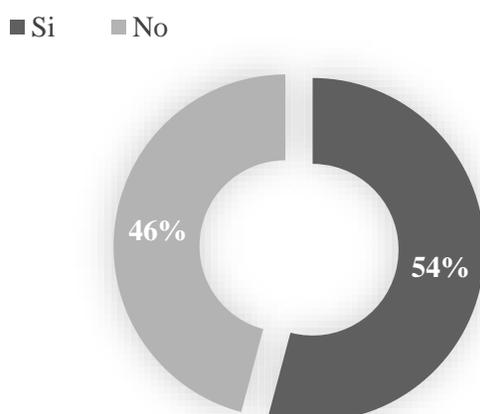


$X^2(16) = 233.784, p < 0.05.$

Twitter ofrece a sus usuarios una gama de acciones pasivas que facilitan la interacción rápida entre usuarios, los internautas de nuestra muestra declararon preferencia a dar Like,

seguido de dar RT (*Retuitear*). Se puede afirmar que la reacción más activa que ofrece la plataforma, que es responder a un tweet, se presenta con una intensidad moderada. Y las acciones menos favoritas para los usuarios son aquellas que implican compartir un tweet en otra red social o no realizar ningún tipo de acción. Cuando se analiza que realizan los usuarios frente a la interacción que tienen, se observa que aquellos que interactúan en la plataforma la acción que más realizan es la de dar Like, mientras que los usuarios que no interactúan dentro de la plataforma suelen dar más RT, convirtiéndose en internautas con una conducta pasiva. Es necesario acotar, que, si bien este grupo de usuarios declararon explícitamente la no interacción, dentro de esta plataforma el realizar un like o un RT ya cuenta como una interacción simbólica.

**Gráfico 23.**  
**Mención a otras cuentas.**



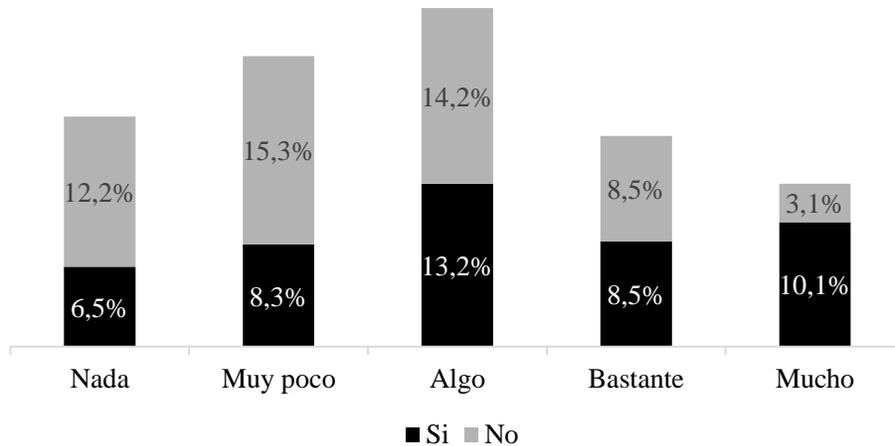
En cuanto a la interacción directa, el 54% de los usuarios declaró hacer mención a otras cuentas dentro de sus tweets, mientras que el 46% declara no hacerlo. Twitter ofrece a sus usuarios la opción de monitorear aquellos temas que tienen mayor visibilidad en la palestra digital, haciendo un contraste entre el monitoreo y el uso de hashtag<sup>8</sup>, los usuarios que declaran monitorear con cierta frecuencia las tendencias son aquellos que más utilizan hashtag, seguido de aquellos que monitorean mucho las tendencias y declaran utilizar hashtag. Por último,

---

<sup>8</sup> Término definido por el diccionario de Oxford como: “palabra o frase precedida por un símbolo de numeral (#), utilizado en las redes sociales y en las aplicaciones, especialmente en Twitter, para identificar mensajes sobre un tema específico” (Oxford, 2014)

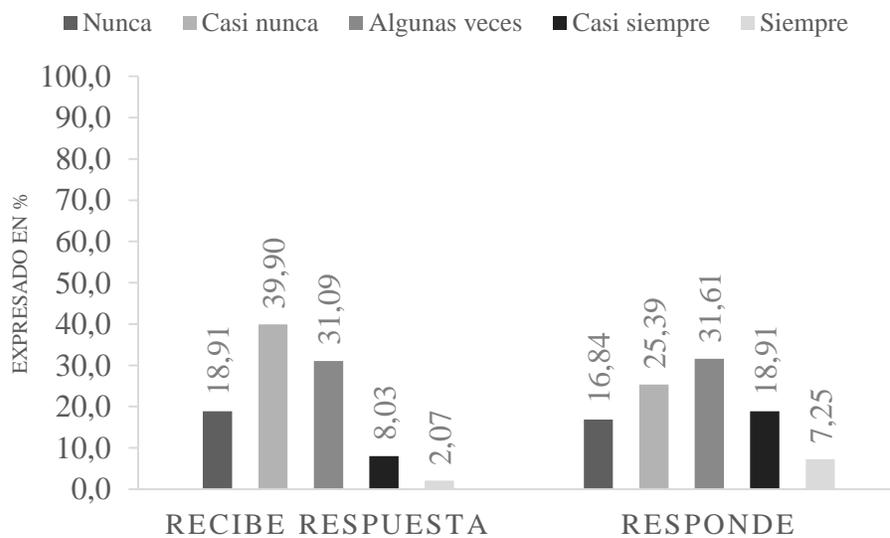
aquellos que no utilizan hashtag son los que con poca frecuencia monitorean las tendencias que recomienda Twitter.

**Gráfico 24.**  
**Intensidad de monitoreo de tendencias vs uso de hashtag**



$X^2(4) = 27.552, p < 0.05.$

**Gráfico 25.**  
**Interlocución en los tweets.**



La plataforma concibe diversas maneras de actuar frente a un tweet, se analizó específicamente redactar una respuesta a los interlocutores y se evidenció, que sólo en algunas oportunidades se logra la comunicación de la manera “tradicional”. Apenas en el 2% de los casos se logra un proceso de comunicación constante. Es muy bajo el índice de recepción de

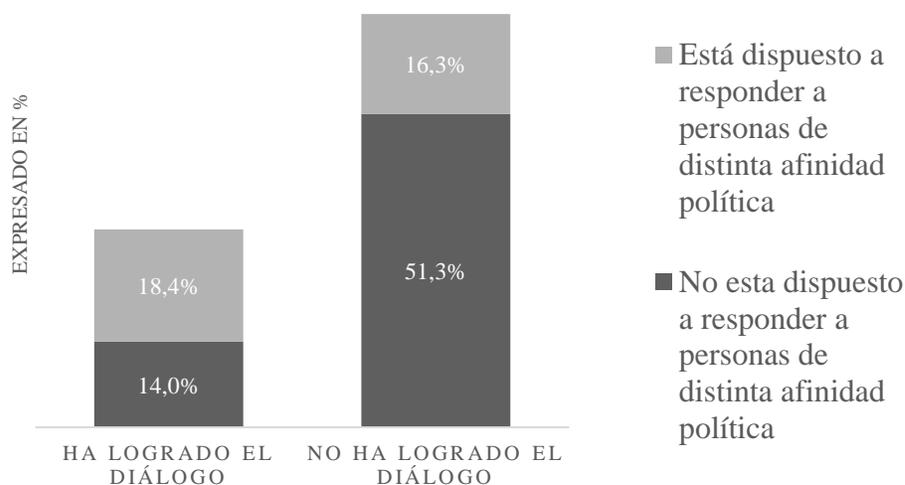
respuesta a un tweet, al menos por medio de mensajes generados por los usuarios. Los usuarios de Twitter optan más por la interacción pasiva que por la construcción de mensajes. Es necesario tomar en cuenta que siempre existirán usuarios que se sientan más cómodos con la interacción ‘pasiva’ de la plataforma porque permite expresar agrado sin expresarlo de manera verbal; sin embargo, aquellos usuarios que se aventuran a responder y a generar contenido, no solo están respondiendo a la necesidad de expresarse, sino que también se apegan a uno de los principios de la acción comunicativa que implica que siempre debe existir la posibilidad del dialogo para llegar al entendimiento razonado y esto debe surgir de manera involuntaria y no coercitivamente.

**En cuanto a la participación e interés en la política de los usuarios venezolanos.**

El internauta participa en distintas áreas de la realidad, pero como se expresó en el inicio de la investigación, alcanzar la ciberciudadanía y optar por plataformas como Twitter es producto de la condición política que permea la realidad del país y el tipo de acción que presenten en la red. Ahora bien, ¿Cómo los usuarios conciben y participan en la construcción de significados dentro del ámbito político?

**Gráfico 26.**

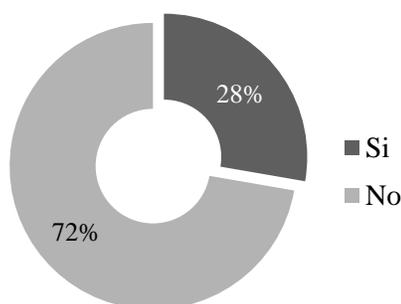
**Disposición a interactuar con personas que piensan distinto vs el logro del diálogo**



$X^2(4) = 50.738, p < 0.05.$

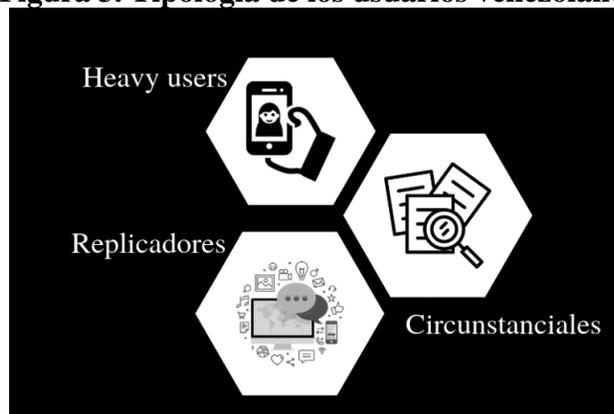
En el escenario ideal de comunicación en el que los internautas están dispuestos a dialogar con otro usuario que tiene una corriente de pensamiento diferente, solo el 18,4% lo ha logrado. Por otra parte, el 16,3% de los usuarios que estarían dispuestos a dialogar no lo han conseguido. Es importante considerar que, existiendo un escenario tan amplio en la red venezolana para generar información, exista tan poca disposición al diálogo entre polos opuestos, lo que de alguna manera condiciona a que exista poca acción comunicativa en la misma, se considera entonces que el paso de los mass media tradicionales a los medios digitales pudiera estar involucrado, anteriormente el individuo para informarse veía en la televisión el noticiero de su preferencia o dedicaba un par de minutos a leer las noticias, estos procesos no requerían ni permitían profundizar en el intercambio de información o dialogo alguno entre las partes, la realidad era tal y como la presentaban los medios pero ahora, estas nuevas plataformas te permiten no solo leer los diversos puntos de vista, sino que están diseñadas para interactuar en función de los mismos y es en ese punto donde entrar el dialogo a escena, ahora bien es posible que en gran medida muchos usuarios no se hayan hecho con la idea de esta nueva función y no se hayan apropiado totalmente de lo implica ser un ciudadano en red y las posibilidades que este acto implica, solo unos pocos son consientes y logran aprovechar todas las oportunidades de los portales web.

**Gráfico 27.**  
**Consenso en Twitter**



Una parte fundamental dentro de la acción comunicativa es llegar al consenso con otros actores que no compartan tus mismas opiniones. Solo 28% de los usuarios de la muestra declaran haber alcanzado ese consenso. Sin embargo, el adaptarse con las normas de uso de la plataforma e interactuar bajo la influencia de las mismas ya implica un consenso en cuanto a la conducta *per se* del individuo en la plataforma al adoptar las normas que la misma espera.

**Figura 3. Tipología de los usuarios venezolanos**



Luego de describir en líneas generales las características que tienen los usuarios venezolanos, se han realizado distintos análisis para poder construir las tipologías existentes dentro de la comunidad venezolana que utiliza plataformas sociales. La formulación de estos tipos se realizó a partir de los análisis de conglomerados a las variables relacionadas con la plataforma de Twitter y su uso tanto en frecuencia como en estilo. Resultado de esto, se encontraron 3 tipos de usuarios que se diferencian entre ellos por el grado de intensidad de uso de la plataforma. Siendo este el primer paso que permitirá más adelante de la mano de la teoría de Habermas, se precise o no, la existencia de una ciberciudadanía venezolana.

**Tabla 3.**  
**Centros de clústeres finales.**

	Clúster		
	<i>Heavy Users</i>	<i>Circunstanciales</i>	<i>Replicadores</i>
Interacción en Twitter			
Uso de Twitter para temas políticos			
Reacción a un tweet: RT			
Reacción a un tweet: Like			
No reacción a un tweet			
Uso de hashtag en tweet			
Monitoreo de tendencias			
Mención a otras cuentas en un tweet			
Atención a temas políticos			
Notificaciones activadas			
Recibe respuesta a sus tweets			
Responde a los tweets de otros usuarios			

**Nota:** El color gris oscuro indica presencia de la variable.

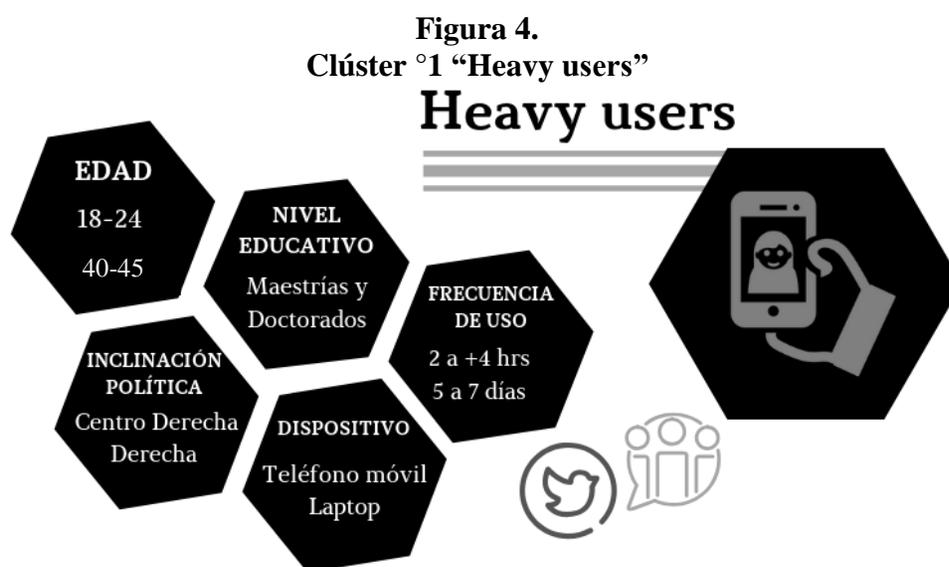
El gris claro indica ausencia de la variable.

**Fuente:** Resultados obtenidos por medio del método de conglomerados k-medias en SPSS.

**Tabla 4.**  
**Distribución de la muestra por clúster**

Número de casos en cada clúster		
<b>Clúster</b>	Heavy Users	<b>198</b>
	Circunstanciales	<b>75</b>
	Replicadores	<b>113</b>
<b>Válido</b>		<b>386</b>

Con el análisis de conglomerados por medio de SPSS se obtuvieron 3 grupos: el primero grupo es el que concentra el mayor número de usuario, de igual manera es el que presenta una mayor intensidad en cuanto al uso de la plataforma; el tercer clúster está conformado por 113 casos y son los usuarios con una intensidad moderada de uso de la plataforma y por último el segundo grupo cuenta con 75 usuarios de la muestra, siendo estos los que presentan menor uso de la plataforma<sup>9</sup>. A continuación, se procederá a explicar cada tipología a detalle:



Este primer grupo recibe el nombre de “Heavy Users” por la intensidad con la que se manejan en la plataforma, como se puede ver en la Tabla 3. estos usuarios presentan un comportamiento caracterizado por la interacción entre usuarios; por usar específicamente la plataforma de Twitter para informarse de temas políticos, en lo referente a las opciones que le ofrece la red social para reaccionar a los contenidos que publican los otros usuarios, siendo

<sup>9</sup> Para tener más detalles específicos sobre la descripción de la composición de cada grupo ver [Anexo E](#)

estos dar RT, dar LIKE, estos usuarios siempre reaccionan a los tweets, ya sea de manera pasiva como se especifica anteriormente o de manera activa utilizando Hashtag en sus tweets, lo que implica que redactan tweets y esto también se evidencia cuando declaran haber respondido a otros usuarios y reciben respuestas de los demás usuarios a sus contenidos. Aunado a esto, prestan atención a temas políticos y además monitorean las tendencias que sugiere Twitter. Catalogarlos Heavy Users también recae en el tiempo y frecuencia con la que acceden a la plataforma, estos usuarios son los que mayor presencia tienen en esta red social; los Heavy Users suelen utilizar la plataforma por grandes períodos de tiempo, desde dos y hasta más de cuatro horas al día; en cuanto a la periodicidad estos usuarios acceden a la plataforma entre 5 o los 7 días de la semana.

Los Heavy Users se concentran en los siguientes grupos de edad: 18 a 24 años y 40 a 45 años. Cuando se explora el nivel educativo de este tipo de usuarios estos son los que mayor recorrido académico poseen, siendo en su mayoría personas con maestrías y doctorados y sin duda el nivel educativo representa un elemento de confianza para interactuar con los otros con mayor fluidez y plantear postura sobre temas que se desarrollen en la plataforma en tiempo real. En lo referente a su inclinación política se encuentra que tienden a ser de centro derecha a derecha. En los Heavy Users se concentra el mayor número de usuarios que son activistas o militantes dentro de diferentes partidos políticos. En cuanto a los hábitos de uso de internet, estos usuarios suelen acceder desde sus hogares y sus dispositivos favoritos son los portátiles y los teléfonos móviles, lo que representa gran utilidad en cuanto a la movilidad que permite para el acceso constante, la cantidad de tiempo que emplean para compartir en la plataforma es posible también por estas últimas características en cuanto al acceso.

Este grupo de internautas, son los más experimentados en la plataforma ya que la mayoría es usuario de Twitter desde hace 8 o 10 años. De toda la muestra son los que más consumen periódicos digitales y blogs especializados, representando el 46,37% de todos los consumidores de ambos medios digitales de la muestra. De todos los tipos de usuarios este grupo es el más propenso a lograr el diálogo.

Con el fin de identificar elementos claves del discurso para comprender la acción de los Heavy users y tomando en cuenta la afirmación de Habermas de que es posible reinterpretar las

acciones sociales en función de la comunicación propia de la interacción humana, se procedió a realizar un análisis en función de unas dimensiones extraídas del discurso de los usuarios.

El primer análisis discursivo se construye sobre la significación que dan los Heavy users a los ciberciudadanos en cuanto a sus aristas identificación, interacción y la relación con los preceptos políticos propios de la ciberciudadanía, en función de eso el discurso de los Heavy users se orienta a un usuario responsable en las redes sociales que construye espacios dentro de las mismas, producto de la alta participación, proclive a los grandes períodos en la red donde sin duda generen contenido con el que impulsan cambios en la esfera digital y con la posibilidad de trascender al mundo social.

Seguido de la concepción del ciberespacio donde en el imaginario de este tipo de usuarios se presenta como un espacio donde las posibilidades de interacción son infinitas, de tal modo que abarque grandes tópicos lo que permite oportunidades de desarrollo dentro de la red. Dentro de la esfera pública la posibilidad de deliberar lleva a construir opinión pública lo que no escapa del mundo digital y los Heavy users lo ven como algo moldeable y con grandes oportunidades de expansión producto de la gran posibilidad de la difusión masiva en la red, lo que también origina la necesidad de verificar e identificar fuentes de información responsables. El consenso es una condición inherente de la democracia deliberativa a la luz de Habermas, ahora bien, es importante comprender en la actualidad que tan allegada está al mundo digital, dentro de la concepción de este tipo de usuarios el consenso es posible siempre y cuando exista la disposición a la comprensión de los otros, la posibilidad de interactuar sin impedimentos mayores da pie a interpretar distintos puntos de vista y contextos. Dentro de las condiciones de la ciberciudadanía la exigencia de derechos propios y democráticos es necesario, por lo tanto, en la narrativa de los usuarios, la disposición a construir democracia y ejercerla es importante comprenderla, para estos usuarios las redes dan la oportunidad de escuchar un sinnúmero de opiniones dan pie al ejercicio democrático que describían al hablar del consenso.

**Figura 5.**  
**Clúster ° 3 “Replicadores”**



Este grupo recibe el nombre de “Replicadores” debido a que su uso en la plataforma se caracteriza por buscar información, podría compararse con un espectador ya que ingresa a Twitter se entera de lo que sucede, puede replicar algunos contenidos, pero el mismo no se caracteriza por generarlo a diferencia de los Heavy Users. Este grupo de usuarios se identifica por una interacción más pasiva, que incluye utilizar los RT y LIKES a los tweets de su agrado, pero deja de lado el uso de Hashtag, la respuesta a otros internautas y no suele realizar menciones de otras cuentas, como su nombre lo indica estos usuarios toman el contenido de otras cuentas y lo dan a conocer por medio de sus reacciones sin ningún tipo de contenido adicional. Sin embargo, estos suelen monitorear las tendencias que sugieren la plataforma prestando especial atención a los temas políticos que allí se reflejan. Al ser replicadores estos usuarios no toman mucho tiempo en la plataforma; están frecuentemente en Twitter para informarse por cortos períodos de tiempo, su acceso suele ser de una hora a dos horas y en cuanto a la frecuencia de acceso este grupo ingresa 3, 5 o 7 días.

Los Replicadores tienen en su mayoría entre 18 a 32 años de edad, en cuanto al nivel educativo el último alcanzado es el universitario; la condición política venezolana ha tenido como resultado que los jóvenes se vean más interesados en informarse y estar al día en cuanto a los temas políticos, siendo además protagonistas de varios sucesos de explosión social, por lo cual no sorprende encontrar un grupo donde exista esta concentración etaria, la información para la toma de decisión es clave para este grupo. Esta misma situación puede tener como

resultado que este grupo tenga menos inclinación hacia la radicalización política, por lo que se declaran sentirse identificados con las corrientes de Centro. Sin embargo, la participación en los partidos políticos no se ha dejado de lado para los Replicadores, este grupo también se encuentra cercano a la militancia y activismo dentro de los partidos. En cuanto al lugar de acceso estos usuarios son bastante diversos por lo que pueden acceder desde sus trabajos, centro de estudios y también desde el hogar, sobre los dispositivos los favoritos son los portátiles.

Sobre los medios digitales más consultados para obtener información los Replicadores suelen recurrir a los periódicos digitales y a cuentas de personajes claves, influencers, donde pueden adquirir información con facilidad, rapidez y veracidad. Debido a lo anteriormente dicho es de esperarse, como se presenta, que el uso de plataformas streaming tenga tanta popularidad entre los replicadores.

La narrativa de los Replicadores deja en evidencia a un ciberciudadano que es capaz de ejercer sus deberes y derechos dentro de las plataformas digitales, porque son consumidores de contenido en cantidades considerables, ya que esta es una actitud inherente a la vida en red. Este espacio en red nace de la interconexión de diversos elementos digitales que les permite generar conexiones con otros usuarios con fines diversos; las experiencias pueden ser enriquecidas por tantas culturas como el usuario sea capaz de conectar y consolidar a través de sus interacciones.

Para estos usuarios la opinión pública dentro de su discurso es algo manipulable, ya que expresan que no existe control, sin embargo, el potencial de todos los contenidos de convertirse en virales es un factor primordial para que pueda existir opinión pública dentro de la red que lleve a la construcción de paradigmas. Esta misma construcción y viralidad, para los Replicadores representa un espacio propicio para conocer muchos discursos y alzar la voz en pro de los temas que consideren importantes; en su vida off line estos usuarios declaran ser fieles activistas de ejercicios democráticos, ahora, estos ejercicios dentro de la red están condicionados por la acción de cada sujeto.

**Figura 6.**  
**Clúster °2 “Circunstanciales”**



El último clúster de la investigación se denomina “Circunstanciales” motivado a que sus características de uso se presentan en momentos puntuales orientados a la búsqueda de información específica y a la poca interacción que estos usuarios presentan dentro de la plataforma. A diferencia de los otros dos grupos estos usuarios no declaran tener interacción con otros usuarios de la red, sin embargo, señalaron hacer uso de la plataforma de Twitter para recibir información referente a cualquier tema con orientación política, aunque no enlazan interacción con otros usuarios estos si presentan reacciones a los tweets en forma de Like y además son los primeros en declarar que en ocasiones simplemente no reaccionan a los tweets que pueden llegar a visualizar; la última similitud que presentan con los otros tipos de usuarios es que estos prestan atención especial a los temas políticos que se pueden ver en la red.

Es necesario hacer énfasis en el hecho de que, por ser Circunstanciales, estos solo acuden a la red por información; este es un tipo de usuario que no llega a generar contenido en la red, no utiliza los símbolos característicos de la plataforma como los Hashtag y no llega a realizar menciones a otros usuarios. Estos internautas, resultaron ser los usuarios más pasivos. En cuanto a la frecuencia de uso, en concordancia con lo observado estos son los usuarios que menos tiempo pasan en la plataforma siendo tan solo de máximo 1 hora; estos usuarios acceden entre 1 a 3 días a la semana.

Los Circunstanciales están conformados por los usuarios de 18 a 24 años y aquellos internautas entre los 33 a los 39 años de edad. El nivel educativo que presentan estos usuarios es de media diversificada y universitaria, siendo este el grupo con menor alcance educativo, en términos de Bourdieu, el capital cultural y social de este grupo no es suficiente para poder ocupar una gran posición dentro del espacio, que en este caso se entiende como el Ciberespacio, Twitter. Estos usuarios tienden a sentirse identificados con las corrientes políticas de centro y centro derecha. En cuanto a la militancia o activismo político este grupo es el que presenta menos presencia, esto puede motivarse a que el grupo solo ve la plataforma como fuente de información producto de la censura en los medios tradicionales lo que la distancia de la actividad política dentro de esta plataforma, estos son los usuarios que se informan de la situación país, de la realidad en todos los ámbitos pero que no son activistas.

En cuanto a lugares de acceso el hogar es predominante en este grupo y sobre los dispositivos el favorito es el teléfono móvil lo que puede ser producto de la inmediatez de búsqueda de estos usuarios. El tiempo que llevan estos internautas accediendo a la plataforma se aproxima a los 5 y 10 años. Sobre la consulta, estos usuarios optan por obtener información de parte de los influencers seguido por los periódicos digitales, estos son los dos medios de consulta más activos y viendo que sus usos de internet están orientado a la lectura de noticias y la búsqueda de información de su interés, este grupo sigue perfilándose como el más curioso y rápido dentro de la plataforma. Los Circunstanciales al ser el grupo que no interactúa en el ciberespacio son los menos interesados con el diálogo entre posturas, ya que, su fin dentro de la plataforma no es la interacción.

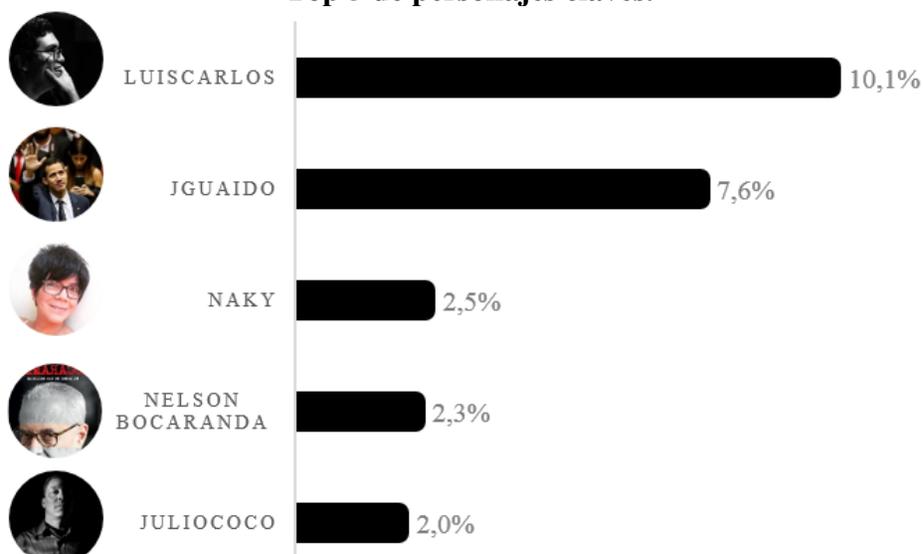
El ciberciudadano se construye en el discurso de los Circunstanciales como un individuo capaz de interactuar en la red, ya sea para temas de interés público específicamente lo relacionado con la construcción de opinión pública, como para actividades cotidianas que permiten que el personaje en red se desarrolle desde varias aristas relacionadas a la situación del actor en un momento específico, ahora bien, manifiestan que para poder reconocer a un ciberciudadano deben verificar que lleve aparatos electrónicos con él. En un concepto un poco menos tangible como lo es el ciberespacio, lo describen como una herramienta sin límites, que ofrece tantas experiencias como necesidades tenga el usuario.

En relación al consenso, estos usuarios recalcan la necesidad de expresar las ideas lo más claro posible, porque para ellos el entendimiento está relacionado a experiencias más físicas que el ciberespacio no le ofrece, sumado a esto, la fiabilidad de las redes es muy importante para ellos, ya que expresan que no todo lo que se encuentra en la red es cierto. Tanto así que la opinión pública que se construye en la red, puede ser catalogada como superflua y altamente manipulable.

El discurso de los Circunstanciales no es muy devoto de los recursos digitales, esto se evidencia en el uso de que declaran tener en la red, para ellos el tema de democracia es factible siempre y cuando se limite a la posibilidad de expresarse libremente dentro de la red, pero, consideran que es necesario vigilancia dentro de la red porque las personas pueden hablar de cualquier cosa y en ocasiones excederse.

En el cuestionario se les preguntó a los usuarios cuáles eran los perfiles que seguían que publicaran contenido político, con la intención construir la tipología y las condiciones subyacentes por la que estos usuarios son referenciales para la conducta de los mismos.

**Gráfico 28.**  
**Top 5 de personajes claves.**



<sup>10</sup> En función de las respuestas recopiladas, los cinco usuarios más nombrados fueron Luis Carlos con 10,1%, Juan Guido con 7,6%, Naky Soto con 2,5%, Nelson Bocaranda con 2,3% y por último Julio Coco 2,0%.

A continuación, se mostrarán algunos datos relacionados con la cuenta de cada usuario.

**Tabla 5.**  
**Ficha de usuarios: Luis Carlos**

<b>Nombre</b>	Luis Carlos Díaz
<b>Usuario</b>	LuisCarlos
<b>Cuenta Verificada</b>	Si
<b>Tweets</b>	113544
<b>Tweets del último año</b>	3192
<b>Seguidores</b>	421612
<b>Siguiendo</b>	18975
<b>Se unió a Twitter</b>	2007
<b>Descripción</b>	Hijo de Internet ☐. Glocal ☐. Tejedor de redes ☐y salvado por ellas. Mezclo tecnologías y política ☐. Planifico estrategias transmedia. Creé #LaCátedraDelPop
<b>Localización</b>	Caracas
<b>Promedio de tweets por día</b>	13,6
<b>Enlaces en los tweets (promedio)</b>	775 = 0.24%
<b>Proporción de tweets retwiteados por otros</b>	1931=60.4%
<b>Proporción de tweets likeados por otros</b>	2.0002 =62.7%
<b>N° de hashtag utilizados</b>	345
<b>Porcentaje de respuesta a sus tweets</b>	13%
<b>Usuarios más retwiteados</b>	Naky, LuisCarlos, RDelBufalo, espaciopublico, vesinfiltró, susanaraffalli
<b>Principales hashtags (con su número de uso)</b>	enserio #34
	todoslosdías #34
	gameofthrones #33
	lacátedradelpop #25
	venezuela #16

Fuente: Twitonomy data extraída el 21 de agosto de 2019

Luis Carlos Díaz es un periodista, ciberactivista y activista por los Derechos Humanos venezolano, se incorporó a la plataforma Twitter en el 2007, se especializa en infocidadanía y ciberciudadanía, creador de la Cátedra del Pop; es considerado un twitterero muy activo en la plataformas y medios digitales, ya que su contenido es diverso y enriquecedor. Esta cuenta presenta una actividad de 13,6 tweets por día, este número refleja el nivel de actividad dentro de la plataforma, mientras mayor sea este número más activo es el perfil. Luis Carlos tiene el perfil más activo del Top 5 de personajes claves. El 60.4% de los tweets de esta cuenta son

<sup>10</sup> Obtenidos los 5 usuarios con mayor mención de las 288 cuentas nombradas por los entrevistados.

retuiteados y el 62.7% reciben like, estas cifras indican que esta cuenta puede considerarse como una valiosa fuente de información. Tiene un porcentaje de respuesta del 13%, este número señala la proporción de actividad que dedica a interactuar con otros usuarios.

**Tabla 6.**  
**Ficha de usuarios: Juan Guaidó**

<b>Nombre</b>	Juan Guaidó
<b>Usuario</b>	JGuaidó
<b>Cuenta Verificada</b>	Si
<b>Tweets</b>	42138
<b>Tweets del último año</b>	2253
<b>Seguidores</b>	2197855
<b>Siguiendo</b>	2611
<b>Se unió a Twitter</b>	2009
<b>Descripción</b>	Servidor Público, Presidente (E) de la República Bolivariana de Venezuela y la @AsambleaVe, apegado a los Art. 233/333 CRBV. Ingeniero. En todo amar y servir
<b>Localización</b>	Vargas
<b>Promedio de tweets por día</b>	9.67
<b>Enlaces en los tweets (promedio)</b>	408 = 0.18%
<b>Proporción de tweets retuiteados por otros</b>	1996=88.59%
<b>Proporción de tweets likeados por otros</b>	1996 =88.56%
<b>N° de hashtag utilizados</b>	1850
<b>Porcentaje de respuesta a sus tweets</b>	27%
<b>Usuarios más retuiteados</b>	AsambleaVE, jGuaidó, Presidencia_VE , FabiiRosales , Miguel_Pizarro , CarlosPaparoni
<b>Principales hashtags (con su número de uso)</b>	operaciónlibertad #101
	ayudahumanitaria #79
	venezuela #65
	vamosbien #63
	planpaís #55

Fuente: Twitonomy data extraída el 21 de agosto de 2019

Juan Guaidó es un ingeniero y político venezolano, actualmente es presidente de la Asamblea Nacional y es considerado por una porción de la población como Presidente Encargado de la República. Se incorporó a la red Twitter en el 2009. En la actualidad venezolana los políticos han tenido que migrar a los medios digitales para poder hacer llegar su mensaje a los ciudadanos, desde enero del presente año la actividad de esta cuenta ha crecido exponencialmente motivado al nuevo rol político de este venezolano. Esta cuenta presenta una actividad de 9,66 tweets por día. Juan Guaidó tiene el segundo perfil más activo del Top 5 de personajes claves. El 88,59% de los tweets de esta cuenta son retuiteados y el 68,56% reciben

like. El 27% de la actividad de la cuenta recae en la interacción de Guaidó con los demás usuarios.

**Tabla 7.**  
**Ficha de usuarios: Naky Soto**

<b>Nombre</b>	Naky Soto
<b>Usuario</b>	Naky
<b>Cuenta Verificada</b>	No
<b>Tweets</b>	100793
<b>Tweets del último año</b>	3190
<b>Seguidores</b>	115742
<b>Siguiendo</b>	2578
<b>Se unió a Twitter</b>	2007
<b>Descripción</b>	<i>Afortunada en la vida pues lo que más me gusta aprendí temprano: hablar, leer y escribir</i> ☐
<b>Localización</b>	Caracas
<b>Promedio de tweets por día</b>	13,69
<b>Enlaces en los tweets (promedio)</b>	1065 = 0.33%
<b>Proporción de tweets retuiteados por otros</b>	1603=50.25%
<b>Proporción de tweets likeados por otros</b>	2.211 =69.31%
<b>N° de hashtag utilizados</b>	810
<b>Porcentaje de respuesta a sus tweets</b>	37%
<b>Usuarios más retuiteados</b>	jGuaidó, sntovenezuela,pimpina,dw_espanol, espaciopublico, _provea
<b>Principales hashtags (con su número de uso)</b>	sinluz #26
	dilobien #21
	copaamerica #18
	miratú #16
	unavallaquediga #14

Fuente: Twitonomy data extraída el 21 de agosto de 2019

Naky Soto es una escritora venezolana que se unió a la plataforma de Twitter en el 2007. Su cuenta adquirió popularidad por su presencia en plataformas digitales, específicamente en podcast, actualmente trabaja en dos proyectos, uno de ellos es individual y en otro trabaja en colaboración con su esposo Luis Carlos. Esta cuenta presenta una actividad de 13,69 tweets por día. El 50,25% de los tweets de esta cuenta son retuiteados y el 69.31% reciben like. El porcentaje de respuesta a sus tweets es del 37%, esto indica que este personaje clave es mucho más cercano a sus seguidores.

**Tabla 8.**  
**Ficha de usuarios: Nelson Bocaranda**

<b>Nombre</b>	Nelson Bocaranda S.
<b>Usuario</b>	Nelsonbocaranda
<b>Cuenta Verificada</b>	Si
<b>Tweets</b>	215045
<b>Tweets del último año</b>	3181
<b>Seguidores</b>	3165852
<b>Siguiendo</b>	18305
<b>Se unió a Twitter</b>	2009
<b>Descripción</b>	Periodista de <a href="https://t.co/LprQpB1b6J">https://t.co/LprQpB1b6J</a> <a href="https://t.co/rmTt3OuHbG">https://t.co/rmTt3OuHbG</a> / <a href="https://t.co/eD9SjcCWrQ">https://t.co/eD9SjcCWrQ</a> Premios: Ondas/Nacional de Periodismo/ Arturo Uslar Pietri-CNP
<b>Localización</b>	Caracas
<b>Promedio de tweets por día</b>	13,7
<b>Enlaces en los tweets (promedio)</b>	382 = 0.12%
<b>Proporción de tweets retuiteados por otros</b>	681=21.41%
<b>Proporción de tweets likeados por otros</b>	681 =21.41%
<b>N° de hashtag utilizados</b>	60
<b>Porcentaje de respuesta a sus tweets</b>	2%
<b>Usuarios más retuiteados</b>	RunRunesWeb, TVVnoticias, jGuaidó, AlbertoRavell, ElPitazoTV
<b>Principales hashtags (con su número de uso)</b>	runrunes#34
	17may #2
	20may#1
	23may#1
	29may#1

Fuente: Twitonomy data extraída el 21 de agosto de 2019

Nelson Bocaranda es un periodista venezolano y columnista de periódicos, se unió a la plataforma Twitter en el 2009, es conocido por su trabajo en el portal de noticias web los RunRunes, sin duda es un referente de noticias para los venezolanos. Esta cuenta presenta una actividad de 13,7 tweets por día. El 21,41% de los tweets de esta cuenta son retuiteados y reciben like. Esta es una de las cuentas con menor interacción del Top 5, ya que solo el 2% de la actividad de la misma está dedicada a la conversación en red.

**Tabla 9.**  
**Ficha de usuarios: Julio Coco**

<b>Nombre</b>	Julio Jiménez Gédler
<b>Usuario</b>	Juliococo
<b>Cuenta Verificada</b>	No
<b>Tweets</b>	188642
<b>Tweets del último año</b>	3111
<b>Seguidores</b>	404968
<b>Siguiendo</b>	2594
<b>Se unió a Twitter</b>	2009
<b>Descripción</b>	#Activista político en @DSDvzla   Adverso la #Dictadura chavista de @NicolasMaduro   #Disidente   Padre de 2   #Quimico   #Rockero   #TaguaraPolítica
<b>Localización</b>	Venezuela
<b>Promedio de tweets por día</b>	13,4
<b>Enlaces en los tweets (promedio)</b>	1560 = 0.5%
<b>Proporción de tweets retuiteados por otros</b>	1732=55,7%
<b>Proporción de tweets likeados por otros</b>	1907 =61.3%
<b>N° de hashtag utilizados</b>	245
<b>Porcentaje de respuesta a sus tweets</b>	9%
<b>Usuarios más retuiteados</b>	PeriodistaDSD, Juliococo , BravaPalabra , DelgadoAndreaC, morandavid, Neoadolfo
<b>Principales hashtags (con su número de uso)</b>	telodije # 18
	betapolítico #17
	microbeta #12
	avion #9
	fakenews #7

Fuente: Twitonomy data extraída el 21 de agosto de 2019

Julio Jiménez Gédler, mejor conocido como Julio Coco, es un activista político y disidente del chavismo, se unió a la plataforma Twitter en el 2009, su recorrido en la política inicia con su participación en política estudiantil y es conocido por sus declaraciones efervescentes, actualmente se está iniciando en el ciberactivismo. Esta cuenta presenta una actividad de 13,4 tweets por día. El 55,7% de los tweets de esta cuenta son retuiteados y el 61,3% reciben like. Su porcentaje de interacción es bajo ya que solo el 9% de la actividad de la cuenta es dedicada a dicha actividad.

Luis Carlos y Nelson Bocaranda son los dos usuarios que mayor información presentan a sus seguidores, un ejemplo clave de esto se ve presente el día 30 de abril de 2019 el Presidente

Encargado, en conjunto con otros líderes políticos, difundió a través de su cuenta oficial de Twitter un mensaje de convocatoria a la población venezolana para el levantamiento civil contra el mandatario Nicolás Maduro, al presentarse esta situación en horas de la mañana la incertidumbre era visible, Luis Carlos Díaz fue uno de los usuarios que describió los hechos que acontecían en el lugar (Véase Anexo E [3-LC](#)). Naky Soto suele informar desde una óptica distinta, desde la jocosidad expone lo que acontece en el territorio venezolano, por ejemplo, el 30 de abril, mismo día que reporta Luis Carlos la situación en La Carlota, Naky con un #SóbateElBigote informaba sobre la salida de Leopoldo López del encarcelamiento en el que se encontraba desde 2014 (Véase Anexo G [11-NS](#)). Por otra parte, ese mismo hecho es narrado por Juan Guaidó desde otra óptica, siendo el protagonista de la situación informaba a los venezolanos el “Inicio del fin de la usurpación”, invitando a la convocatoria al pueblo venezolano y confirmando la situación (Véase Anexo F [1-JG](#)).

Nelson Bocaranda es otro periodista que suele informar en cuanto al acontecer venezolano, especialmente el político, para el 29 de mayo se llevaba a cabo en la ciudad de Oslo las negociaciones entre el gobierno y la oposición, esas negociaciones son poco informadas en el medio público, sin embargo, Bocaranda en su Twitter se mantuvo informando lo que allí sucedía, de manera constante y verificada (Véase Anexo H [4-NB](#) ). Julio Coco, suele informar lo que acontece tomando su postura y opinión al momento de informar, en el caso de la mesa de diálogo entre gobierno y oposición Julio Coco expuso como las intenciones de Maduro eran claras desde un principio, pero aun así parte de la población esperaba resultados distintos, mostrando su percepción de lo que ocurría (Véase Anexo I [5-JC](#) ).

La importancia de la información en esta plataforma y en la cotidianidad venezolana es resultado de la convulsión social, y como muchas veces la información que estos usuarios exponen en sus redes es justamente orientado al país. Por eso esta categoría incluye contenido referente al acontecer nacional, la situación con los presos políticos, economía, censura y salud. Juan Guaidó en su rol como Presidente de la Asamblea Nacional y Presidente Encargado suele publicar contenido orientado a la situación que viven los venezolanos producto de la realidad que se vive en el país, como, por ejemplo, el 1 de mayo cuando realizó una denuncia pública sobre la muerte de Jurubith Rausseo quien falleció en un quirófano producto de un disparo recibido en medio de una protesta cívica (Véase Anexo F [15-JG](#)). Otro usuario que suele realizar

denuncias públicas con regularidad es Julio Coco quien el 15 de julio, realizaba una denuncia sobre las torturas que recibía en la cárcel una clarinetista llamada Karen Palacios quien fue detenida por denunciar en redes su expulsión de la Filarmónica Nacional luego de firmar en contra de la gestión de Nicolás Maduro (Véase Anexo I [2-JC](#)). Nelson Bocaranda como periodista ha expuesto la realidad no solo política sino también económica, como el día 3 de mayo cuando expuso a través de su cuenta en Twitter la situación que vivían 4.560.000 pensionados, dispuestos a protestar por sus derechos en cuanto al recibimiento de la misma (Véase Anexo H [17-NB](#)). Siguiendo con su estilo personal Naky, el día 12 de junio explicaba la devaluación que se intensificaba con la incorporación del nuevo billete de 50.000 bs en el cono monetario, finalizando con el hashtag #ElCoñoMonetario (Véase Anexo G [4-NS](#))

Según García, Morena y Melendo, la plataforma Twitter fue ideada con el fin de ser una red de información en tiempo real, conectando a los usuarios a las últimas noticias. Como plataforma microblogging esta información es expresada de manera sencilla con imágenes, enlaces, ubicación y otros atributos propios de estos medios digitales. Dentro del Top 5 de personajes claves, solo tres usuarios hacen uso de estos beneficios, Luis Carlos el 22 de febrero hablando sobre el ingreso de la ayuda humanitaria a territorio venezolano no solo incluyó texto en su tweet, sino que de manera jocosa agregó un gif<sup>11</sup> en alusión a la situación (Véase Anexo E [7-LC](#)). Otro de los usuarios que hace uso de la plataforma de manera integral es Naky Soto, quien el 3 de mayo compartió con sus seguidores su nuevo proyecto #DiloBien por medio de un vídeo (Véase Anexo G [14-NS](#)). Por último, Nelson Bocaranda, el 4 de mayo colocando una imagen con una frase exponiendo la realidad de los venezolanos quienes para la fecha se encontraban en protestas por los sucesos del 30 de abril (Véase Anexo H [12-NB](#)).

Otra de las categorías que analizamos es la actitud que presentan estos usuarios en el contenido que publican, como los usuarios afrontan la realidad y la expresan a los usuarios que consumen su contenido. Cada uno de los personajes que integran este Top expresan lo que sucede y piensan de una manera única, esto se ha convertido en marca lo que se ha hecho que los usuarios que los consumen se sientan cercanos a los mismos, y a su modo de pensar como entes orientadores de los sentidos de conducta. Julio Coco es de los usuarios que suele potenciar su actitud a través del contenido que genera, por eso su postura frente al nombramiento de

---

<sup>11</sup> Hace referencia a: Graphics Interchange Format, formato gráfico de imágenes y animaciones.

Guaidó como Presidente Encargado con su apoyo, sin embargo, rechazando decisiones tomadas por el mismo (Véase Anexo I [11-JC](#)). Por su parte otro de los usuarios que coloca su postura siempre en sus tweets es Juan Guaidó, cumpliendo con un rol dirigente de la nación, por eso el 26 de febrero expone su regreso a Venezuela después de salir a pesar de las medidas de prohibición de salida dictadas por el Tribunal Supremo de Justicia, siempre Guaidó utiliza un lenguaje positivo invitando a los usuarios que lo leen a sumarse a su causa (Véase Anexo F [12-JG](#)). Naky es un usuario particular ya que siempre expone con jocosidad el acontecer, hasta sus propios proyectos, con los apagones suscitados en el territorio nacional durante el mes de marzo en uno de sus tweets, Naky reseña de manera chistosa las reacciones de sus vecinos frente a la falta de luz (Véase Anexo G [9-NS](#)).

La última categoría de análisis es “sentimiento”, esta plataforma no deja de lado la emocionalidad, según el Observatorio de Redes Sociales uno de los beneficios de Twitter es su gran carga emocional que no se ve presente en otros medios sociales. Julio Coco es de los usuarios que más carga negativa incluye en sus contenidos como el 4 de junio cuando expresó su gran molestia con la dirigencia opositora del país, expresando su desagrado con las circunstancias que atravesaba el país (Véase Anexo I [10-JC](#)). El sarcasmo para Naky es otro de los modos de expresar tanto molestias como felicidades, lo que la convierte en un usuario muy cercano a los internautas y a sus emociones, como las del día como las del día 30 de abril donde los reclamos sobre las garantías, la hiperinflación y la escasez eran visibles en su contenido (Véase Anexo G [15-NS](#)). Estas cinco categorías permiten hacer un bosquejo general sobre la manera en la que generan contenido los actores influencers de la opinión pública y la plataforma en cuanto a los distintos temas que allí se exponen.

## **CAPITULO V**

### **CONVERSANDO CON LA TEORÍA**

Al iniciar esta investigación algunas teorías fueron base fundamental para contextualizar la ciberciudadanía. Para comprender a los usuarios venezolanos la realidad puede generar algunas pequeñas variantes por lo que retomar estas teorías bajo la óptica nacional es ideal.

En cuanto a cómo estos usuarios se identifican frente a los otros, en la red esta se construye por medio de la interacción, como lo expone Giddens, en la red no existe la necesidad de una presentación formal (1996). La biografía no está anclada a la identificación de estos usuarios sino más bien a la experiencia y su relación con el endogrupo, un Heavy users no se presenta como tal frente a los otros, sino que su accionar en la red lo hace ser visible a los otros como un usuario integral y compenetrado con la plataforma, la presentación queda asociada al uso de la red.

“La presentación” del individuo en red es la biografía, el 92.1% de los internautas que forman parte de la muestra declararon poseer bibliografía en su cuenta en Twitter, dentro de este porcentaje el 23.9% declaro utilizar en su biografía el ítem “país de origen” y 22.3% utiliza el ítem de “profesión”.

Presentar estos datos de alguna manera te permite comprender el tipo de contenido que será publicado en el perfil, es esta una manera de exteriorizar los rasgos culturales que Castells (2009) toma en cuenta en su concepto de cultura en la modernidad, siendo este el conjunto de creencias que motivan y orientan el comportamiento; del mismo modo Pierre Lévy (2007) en su concepto de cibercultura añade que este tipo de conductas se presentan en tecnologías

digitales, permitiendo al actor atravesar un proceso en el que hace consciente su origen y logra hacer identificable el de los demás. Siendo posible compartir un mundo diverso donde sea más sencillo el proceso de sociabilización para los actores.

Por este motivo no importa si eres usuario dentro del territorio venezolano o fuera del mismo, ya que, lo que se exterioriza en la biografía de los usuarios es inherente a su socialización y propio de su cultura. Otro beneficio que trae colocar estos ítems en la biografía es que permite a los demás usuarios compartir el significado valorativo y emocional, logrando que se construya el autoconcepto necesario según Tajfel (1981) para construir la identidad social del ciudadano consiguiendo la construcción de pertenencia al grupo; aunado a esto la no posibilidad del contacto físico, obliga a los usuarios a nombrar una parte de ellos en su perfil que le permita generar nexos con los demás en la red.

Esta identidad que se forma en la red y que posibilita construir ciudadanía en la era digital se puede transformar en ciberciudadanía, Fuentes Arce (2010) expone que la ciudadanía siempre ha dependido de un Estado garante de derechos, de no ser así es necesario replantearse este postulado, especialmente cuando el contexto, las instituciones y los lugares donde se ejerce la ciudadanía se ponen en riesgo. El contexto político, institucional y los lugares de ejercicio político del país han sido coartados, motivo por el cual los ciudadanos han tenido que migrar a otros, en este caso, a lo digital. Sin embargo, estos no dejan de estar permeados por la realidad, llegando a la politización. En el caso de los usuarios de la muestra el 6.8% declaró estar inscrito en un partido político; del 100% de la muestra las corrientes políticas con las que sienten ‘algo’ de afinidad son: centro, centro derecha y derecha; con las que menos sienten afinidad son: centro izquierda e izquierda.

Chamorro y Palacio señalan que estas formas diversas de aplicar la ciudadanía son más factibles en el espacio digital, debido a que el mismo asegura versatilidad e interconexión (2014). De este modo el ciberespacio aparece como el medio que utilizan los internautas de esta investigación para el ejercicio ciudadano, específicamente Twitter.

García, Morena y Melendo (2012) explican que estas plataformas como Twitter exponen lo que está sucediendo en un momento determinado, siendo además de acceso sencillo y

gratuito. Twitter nace como una plataforma ideal para compartir vivencia de manera corta, donde se consigue la información a tiempo real lo que lo convierte en el medio ideal para satisfacer al usuario venezolano, que se encuentra en búsqueda de información, producto de la incertidumbre que el país genera. Como consecuencia de la falta de medios que informen a tiempo real Twitter nace como un medio secundario, que cumple con lo que Castells (2009) expone de la necesidad de los medios de comunicación para la adquisición de información política, por este medio podemos hablar de la formación de comunidades políticas, ya que, dentro de los grandes temas lo político es el mayor atractivo de Twitter en nuestro territorio. En concordancia con lo expuesto por Castells, los internautas de la investigación presentaron que al recurrir a las plataformas sociales lo realizaban por la periodicidad de la información, la necesidad de saber que sucede en el país y por la facilidad de acceso este tipo de medios; recurriendo a personajes claves o periódicos dentro de los espacios digitales. En cuanto a la popularidad de Twitter en el territorio venezolano se ve reafirmado por el 53.9% de usuarios que afirmaron utilizar ‘mucho’ este medio para la obtención de contenidos políticos.

Toda acción, aun en lo digital, requiere de un espacio en el que se ejecute por lo que, si partimos del punto de vista de Bourdieu (1979), el espacio está condicionado por la acumulación de capital, en términos bourdianos. En función de esto cada una de las tipologías, Heavy users, Circunstanciales y Replicadores, actúan en un espacio diferente de la plataforma; empezando por los Heavy users quienes son los que poseen mayor acumulación de capital cultural, asociado al mayor alcance en el recorrido académico dándoles la seguridad para generar mayor contenido y poder interactuar con más usuarios, sumando a su capital social por medio de las redes. Los Replicadores y los Circunstanciales se encuentran en un espacio diferente ya que, la acumulación de su capital es menor, haciéndolos menos visibles en el espacio. Los actores claves, si bien pueden estar más cercanos a los Heavy users, se diferencian por su acumulación de capital simbólico que surge del reconocimiento que le dan los otros internautas, pero incluso entre ellos existen diferencias de espacio y status asociados a los beneficios que pueden o no poseer dentro de la plataforma, como lo es la verificación o no de sus cuentas, el alcance que tienen sus tweets dentro de la plataforma y el capital cultural que han logrado acumular en su recorrido tanto on line como off line. Sin embargo, la acumulación de estos capitales se produce en el mundo off line, siendo este parte de la construcción de su espacio en red, pero no

determinante, por lo que trasciende más allá de esto, el acceso, sus dispositivos y la construcción de su recorrido en la plataforma hace que estos usuarios aun con estas características tangibles puedan crear sus propias características intangibles dentro del ciberespacio, siendo lo que Pierre Lévy (2007) llama desterritorialización.

Chamorro y Palacio (2014) consideran que el internet ofrece interconectividad y el 98% de los usuarios de la muestra cuenta con internet lo que permite asegurar que las condiciones en cuanto acceso al ciberespacio están garantizadas, ingresando desde hogares y trabajo, siendo respectivamente 76% y 40%. Los dispositivos de acceso son el 82% el teléfono móvil, considerando que no solo el acceso está garantizado, sino que el hecho de que accedan desde un teléfono móvil lo hace mucho más cercano al usuario.

El factor cultural existe dentro del ciberespacio, para Habermas (1987) las prácticas culturales deben ser compartidas y entendidas; dentro de la cibercultura esto se potencia como lo explica Pierre Lévy (2007) , ya no se necesita estar en un espacio físico determinado para que exista el intercambio, por esto la concepción de los usuarios trasciende de los límites geográficos establecidos, permitiéndonos tener internautas venezolanos en Irlanda, Alemania, España y muchos países más, la condición de cibercultura se ancla a la interacción y estos usuarios no dejan de tenerla.

Partiendo desde la acción comunicativa de Habermas (1987), es necesario rescatar que para que esta acción social se vea presente el autor señala que es necesario que exista interacción racional entre los actores; condicionada el mismo, el mundo como contexto y el lenguaje. – Específicamente en esta investigación se constituye Twitter como plataforma permite a sus usuarios interactuar de diversas formas, la primera, siendo la más tradicional, recae en la discusión por medio de la generación de contenido entre usuarios, la segunda, propia de la plataforma, es por medio de los likes y RT. El contexto como bien se explicó anteriormente, si bien se da en la red, la situación del país no escapa de allí en concordancia con los elementos culturales transformados en cibercultura que allí se regeneran constantemente y determinan la acción. Y finalmente el lenguaje, como elemento simbólico va más allá de la mera comunicación, ya que, recae en el entendimiento y modos de expresarse que utilizan los usuarios, dando pie a la interpretación del comportamiento de los mismos.

Partiendo de la premisa de Habermas, el lenguaje es el medio por el que los individuos asumen sus roles sociales y generan a partir de allí sus modos de acción social frente a los otros usuarios, ya que, al decir algo se generan efectos en los otros sujetos por lo que al comunicarse los actores tienen presente el propósito con el que dicen lo que dicen. Ahora bien, si partimos de tres tipos de usuarios con diferencias claras que se indagó a partir de las entrevistas, puede asumirse que existen tres tipos de discursos en los usuarios venezolanos y para explicar esto se tomará en cuenta los actos de habla que expone Habermas.

En el caso de los usuarios tipificados como Circunstanciales, en sus definiciones y modos de entender la realidad se observó un discurso que en palabras del autor son expresivos, esto implica que al momento de explicar el mundo lo hacen partiendo de lo subjetivo, este tipo de usuario lo explica a partir de las vivencias elementales, como queda demostrado en el discurso del entrevistado 'Circunstancial', al preguntarle sobre la democracia

“Realmente no sé si yo ejerza la democracia como tal. Nací en una era en donde la democracia es la corriente política más aceptada y utilizada a nivel mundial. Por supuesto habrá actitudes que para mí no sean democráticas, pero en realidad sí vengan de alguna característica de esa corriente. Creo que en donde yo estoy, la democracia es bastante moldeable y el concepto utilizado es un poco arcaico. Aún nos falta mucho por aprender sobre la democracia, como los seres sociales que somos, por lo que, aunque ejerza o no la democracia, no estoy segura de si lo hago correctamente o no.”

Al momento de evaluar el acto de habla de los Replicadores, se encontró que su discurso se constituye de actos de habla regulativos donde la explicación del mundo objetivo se realiza a partir de las normas del mundo social, expresado en declaraciones de las intenciones de los sujetos. Al evaluar el discurso de un Replicador encontramos lo siguiente “(...) *de eso se trata. De conocer a la gente con sus sistemas de intereses, pensamientos e ideas para establecer un nuevo pacto social, en este caso, el pacto social de Rosseau ahora es digital.*” al preguntar sobre la afinidad que se puede llegar a tener con alguien por medio de las redes sociales, la respuesta del sujeto fue partiendo de las normativas del mundo social, en este caso, el pacto social como elemento teórico, dando a entender sus intenciones con los otros a partir de lo digital.

Y en cuanto al último tipo de usuario, los Heavy users presentan un acto de habla allegado a lo que Habermas define como constatativo, cuando el actor explica su mundo objetivo tal como se presenta en el mundo social. Por ejemplo, este Heavy users al momento de explicar si un ciberciudadano o no estaba condicionado por una acción política

Sí, el asunto de una participación digital de una persona a favor de su comunidad, región o país, parte de una capacidad de ejercer acciones políticas de cara a mejores resultados para estos, sus espacios; o por igual el apoyo a intereses comunes de algún sector de la ciudadanía.

La explicación de este usuario habla de la participación digital para acciones con mejores resultados y como la ciudadanía se sustenta en el apoyo y entendimiento mutuo para la consecución de objetivos. Aunque se plasmaron los actos de habla de cada tipología, cabe acotar que estos pudieran variar dependiendo del contexto o situación que se precede al acto de habla, sin embargo, lo que no puede variar dentro de los actos de habla son los distintos efectos que estos generan en los usuarios que lo leen, para los usuarios el impacto del contenido que generan por medio de sus discursos presentan efectos de carácter locucionario siendo este cuando el mismo busca expresar algo; esto sin profundizar en los contenidos que cada una de las tipologías genera, en el caso que corresponda.

Haciendo conexión con las dos grandes teorías de los clásicos sociológicos como lo son Weber y Habermas, es necesario retomar que la acción social propuesta por Weber es aquella donde el sujeto orienta su acción al sentido mentado de los otros, es decir, para el sujeto la posición del otro y el sentido que le dará a la misma posee importancia. Y esto coincide con el precepto de Habermas donde el lenguaje genera efectos en la acción de los actores.

Llevando estas teorías a la presente investigación y partiendo de los resultados obtenidos, para la muestra existen 5 usuarios en Twitter que representan elementos significativos en cuanto al contenido relacionado a la política nacional, por lo que se tomaron estos como entes referentes de la acción y se evaluó que efectos presentan sus discursos en las acciones de los distintos tipos de usuarios.

Es necesario entonces precisar en cada uno de los casos, los actos de habla y los efectos que estos tienen sobre sus seguidores, iniciando con Juan Guaidó: este usuario tienen un perfil casi único dentro del Top 5 de personajes claves de esta investigación, sus actos de habla pueden clasificarse como regulativos, esto se justifica cuando se analiza el rol que ocupa en la vida on line y en las expectativas de rol que esto conlleva, su discurso a lo largo del time line coincide con lo que se espera de una figura pública de carácter político y que además en el contexto país en el que se encuentra sus mensajes pueden tener gran repercusión en quien los lea y sumado a este último punto es pertinente señalar que el efecto de su discurso es perlocutivo, es decir, cada vez que se expresa lo hace con el afán de genera algún tipo de reacción específico en quien lo lea; esto se ve explícitamente cuando pública:

*“No asumimos este compromiso para luchar desde afuera, por eso, pronto estaré en Venezuela para ejercer mis funciones como Presidente (E). Haré circular un audio con las próximas instrucciones. Les pido que difundan masivamente nuestro mensaje Nada nos detendrá. #VamosBien.” (12-JG)*

Luis Carlos Díaz y Nelson Bocaranda son los reporteros del Top 5 y por lo tanto tienen un rol bastante específico, que se evidencia de manera bastante sencilla en sus tweets, ambos usuarios presentan un acto de habla constataivo, debido a que su día a día consta de explicar el mundo objetivo y el contexto nacional para que sus seguidores puedan estar enterados. Estos actos tienen efectos dentro de sus audiencias ya que comprenden el contexto a luz de sus comentarios, además tienen efectos ilocucionarios, ambos se expresan con el afán de ser comprendidos por sus lectores, un ejemplo para ambos casos puede ser:

*“No le llamen ‘situación irregular’ a lo que ocurre en #Venezuela. La descripción es la siguiente: desde la madrugada, Juan Guaidó, Leopoldo López, un grupo de oficiales y otras personas, están en la base aérea de La Carlota-Caracas, anunciando el inicio una rebelión pacífica.” (13-LC )*

*“OJO= En términos del juego de Monopolio este Informe Bachelet hace que Maduro y sus malas conductas pasen directo a la Corte Penal*

*Internacional sin pasar GO ni cobrar 200' ... Ni ella pudo contener tantas verdades comprobadas por eficiente equipo de la ONU. Gracia.” (3-NB)*

Para completar el Top 5, se analizará el discurso de Naky Soto y Julio “Coco” Jiménez, ambos tienen el contenido más ‘emotivo’ del grupo, partiendo de eso es pertinente decir que el acto de habla de ambos es expresivo, es decir, el contenido que generan se encuentra atado a sus vivencias elementales y los efectos que estos generan pueden clasificarse como locucionarios, expresan su opinión acerca del contexto nacional, su manera de ver el mundo puede encontrarse en los siguientes tweets: “*Qué rudo que las emisoras operativas pongan música y no mencionen el apagón nacional- la censura, otra capa de la oscuridad del chavismo- #SinLuz*”(5-NS) “*Estoy totalmente convencido que las dictaduras y tiranías no caen con la estrategia de jalarles bola a los tiranos. La sola jaladera de bolas implica la sumisión e incapacidad del jala bolas*”(8-JC)

Para identificar el tipo de acción que cada tipología de usuario presenta o ejecuta, se precisaron dos momentos de interpretación: el primero nace de los mismos usuarios cuando en la entrevista expresaron su interpretación e hicieron consiente su mundo de la vida y el segundo momento, surge de la interpretación del mundo de la vida que se hace desde el análisis de los contenidos generados en las cuentas del Top 5 de personajes claves; al conjugar ambos es posible hablar del ‘mundo general’ donde accionan tanto los internautas como los personajes claves.

En cada grupo existe una acción propia producto de las características que los constituyen, se empezará describiendo las condiciones y la acción que generan los Circunstanciales:

Tomando en cuenta los tipos puros de interacciones mediadas lingüísticamente de las que habla Habermas (1987) y recordando que estos usuarios presentaban actos de habla expresivos en los cuales según el autor revelan una función del lenguaje en el que la presentación se da por sí mismos. Estos usuarios tienen una interacción netamente pasiva o casi nula dentro de la plataforma, estos aprovechan las oportunidades que se presentan al buscar información para así generar su propia subjetividad, en síntesis, estos usuarios regulan su interacción de tal

manera que no existe manera que otros usuarios impacten en su accionar. Siendo estas características las que llevan a puntualizar que los Circunstanciales son los que presentan la Acción dramaturgica.

En el caso de los Replicadores, estos presentan actos de habla regulativos lo que de alguna manera implica una interacción mediada por las normas de la plataforma, evidenciándose por medio de las acciones que dentro de Twitter son apegadas a las opciones propias de la misma, validadas y entendidas por los otros. La relación con los otros usuarios surge dentro de esas acciones lo que implica una mayor propensión a la relación con los otros a diferencia de los Circunstanciales quienes con su Acción dramaturgica se distancian de estos elementos comunicativos. Siendo estos elementos suficientes para indicar que la tipología de usuarios Replicadores presenta una Acción regulada por normas en la que los actores siempre regulan sus acciones y las orientan a las normas comunes del grupo, como se observa en la red.

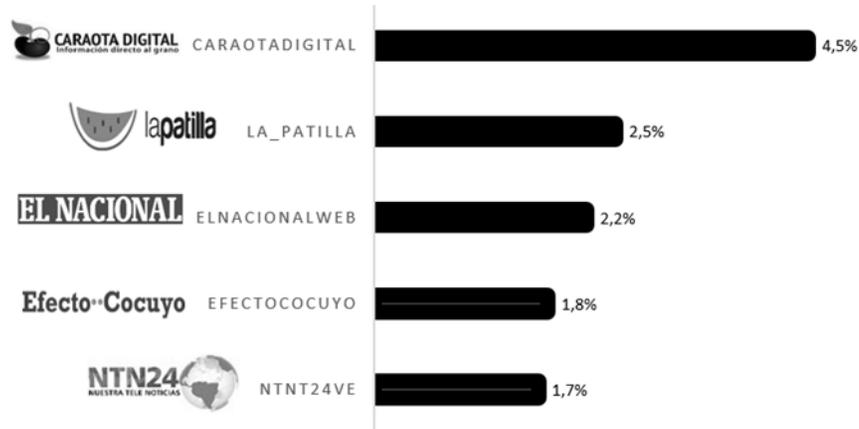
Por último, la tipología de usuarios Heavy users son los que presentan una acción más compleja, con un análisis completo para identificar y comprender, debido a que la racionalidad en este tipo de acción esta mediada por la comunicación. El primer punto a tomar en cuenta es que estos usuarios son los únicos que declaran estar dispuestos a dialogar con otros internautas de diferente pensamiento siendo un 74% de este sub grupo de la muestra, por otra parte, para el 56% de estos usuarios lograr el dialogo es posible, lo que admite en términos de Habermas la negociación de definiciones que permite el consenso, siendo alcanzable por medio de la interpretación de la situación. Estos elementos llevan a los Heavy users lograr la pretensión de validez, siendo este el primer criterio que caracteriza la acción que estos usuarios presentan en la red. El segundo criterio a tomar en cuenta es la interacción que estos actores declaran se apega a unas normas comunes haciéndolo entendible tanto en el mundo objetivo como subjetivo, coincidiendo en este punto con los Replicadores, ahora bien, la plataforma funciona en términos normativos lo que genera que este ítem sea alcanzable para la mayoría de la muestra. La pretensión de validez no solo debe lograrse, sino que debe poder ser criticada por los usuarios, pero para que esto suceda los mismos deben propiciar espacios de dialogo, en este caso no solo los usuarios expresaron estar dispuestos, sino que son los que dentro de la plataforma generan contenido que puede ser no solo difundido sino conversado por los internautas, la generación de contenido da el primer paso para la discusión, cumpliendo con el tercer criterio. En la

caracterización de los actos de habla de esta tipología los usuarios como bien se indicó anteriormente responden a lo constatativo, implicando que estos solo buscan explicar el mundo de manera objetiva sin la imposición de postura se cumple con el criterio final donde el dialogo se media por el entendimiento razonado y no coercitivo. Luego de puntualizar los criterios queda demostrado que los Heavy users cumplen con los requerimientos de la Acción comunicativa.

Siguiendo con el hecho de que solo los Heavy users generan contenido dentro de la red permite considerar que estos espacios de comunicación cumplen con el fin de expresar los puntos de vista de estos usuarios, como bien se expone en el párrafo anterior, lo que para Schäffle es indicativo de la existencia de la opinión pública, debido a la exposición de puntos de vista, juicios de valor o tendencias a cualquier público lo que lleva a plantear que es con este tipo de usuarios con los que se genera la opinión pública. Además, el autor reafirma esta idea cuando explica que la opinión pública se crea por medio de la interacción, sin tener que ser un usuario inmerso en el ámbito político, este ya está bajo la influencia de mass medias o plataformas de comunicación que sirven como espacio de expresión. Si se considera que bien como se planteó estos actores presentan una acción social influenciada por medio de los otros, siendo estos aquellos referentes de su pensamiento, estos usuarios terminan siendo los grandes generadores de la opinión pública. La opinión pública de la que se habla en esta investigación tiene la peculiaridad de que es construida dentro del entorno digital, lo que Pecourt llama esfera pública digital y lo concibe como un espacio de debate racional relacionado de manera significativa al entramado político.

Más allá del Top 5 de personajes clave existen otros medios digitales que los mismos usuarios declararon como referentes a fuentes de información sobre el tema país, siendo estos

**Gráfico 29.**  
**Top 5 de medios digitales nombrados por los usuarios.**



En función de lo que publican estos medios, siendo además una fusión entre medios inicialmente tradicionales y otros que nacieron en la esfera digital, los usuarios entran en la esfera pública para la deliberación e interacción relacionada con lo que se discute en la red. Lo que permite el ciberespacio y los medios digitales es la cercanía la información y lo que se opina de la misma.

## **CAPITULO VI**

### **CONCLUSIONES**

Con la llegada de la tecnología a la realidad social, estudiar al individuo es cada vez más importante, pero ya no es necesario fijarse únicamente en cómo actúan en un lugar o momento específico; porque ahora hay nuevos elementos que influyen en la acción individual. Un hombre conectado a la red que interactúa, comparte y participa de manera activa en su realidad, origina que no solo sea necesario describir los tipos de usuario sino reconstruir el mundo en el que se enmarca esa realidad digital de la que hoy forman parte, el ciberespacio.

A pesar del rezago tecnológico que afronta el país, los ciudadanos han encontrado la manera de acceder a dispositivos que le permitan hacer vida on line, ya sea desde computadoras portátiles o teléfonos móviles, sumado a esto la casi totalidad de acceso a internet declarada por los internautas de la muestra hace posible afirmar que existen usuarios conectados. Partiendo de este hecho, es pertinente puntualizar las características demográficas de los usuarios venezolanos.

Al inicio de la investigación se utilizó como base los datos de la investigación “Penetración y usos de internet” del año 2018 publicado por Tendencias Digitales, para definir la población de la presente, además brinda luces de la situación de conectividad nacional; luego de precisar los datos de la muestra es necesario realizar una comparación entre los datos iniciales y lo obtenido en campo. La distribución de géneros de internautas en Venezuela para el 2018 consistía en 51% hombres y 49% mujeres (Tendencias Digitales), en cuanto a los resultados de la presente investigación, estos arrojan que el 47% son hombres y 53% mujeres. Si bien ambas muestras tienen magnitudes diferentes y en principio ambas se enfocan en usuarios de internet,

es necesario hacer la aclaratoria de que esta investigación se enfoca en un grupo específico de internautas que consultan concretamente Twitter, la diferencia de los porcentajes lo que permite señalar es que, en el caso de consumir contenido por las plataformas digitales, las mujeres son más propensas.

El grueso de los usuarios se encuentra concentrado en el grupo etario de 18 a 24 años de edad; aproximadamente el 18% de los internautas venezolanos se encuentran fuera de las fronteras nacionales y los dos países con mayor concentración de usuarios venezolanos conectados de la muestra son España y Argentina. El 65.6% de los usuarios declararon que su último nivel educativo alcanzado se posiciona entre estudios universitarios y de cuarto nivel. Una característica a considerar de los usuarios es la concepción de la democracia que tienen los mismos, los elementos que más se repiten en los conceptos expresados por los usuarios son: libertad de expresión, respeto a los derechos y la capacidad de elegir. Estos elementos tienen gran similitud con el concepto de Alexis Tocqueville, quien consideraba que uno de los aspectos centrales de la democracia era la libertad de prensa y de opinión. Llama la atención que la concepción de democracia presente tantas semejanzas con una teoría tan tradicional, cuando con el pasar del tiempo se esperaría que en la modernidad la libertad y la decisión de los ciudadanos existieran de manera indiscutible en las sociedades, por lo que mantener estas demandas en la concepción de democracia representan un gran estancamiento en el crecimiento ciudadano de los venezolanos.

Además de caracterizar al actor, era menester de la investigación caracterizar el ciberespacio, como lugar donde se ejecutan las acciones de los usuarios; esta necesidad de expresarse libremente que se deja entrever en las definiciones democracia puede ser causa de la popularidad que han obtenido los medios digitales en el territorio nacional, si bien el ciberespacio no tiene características físicas, la manera en que los usuarios acceden al mismo si puede definirse claramente. Para el año 2018 Tendencias Digitales señalaba que el lugar de acceso a internet de preferencia era el hogar, con un 61% de elección por parte de los usuarios, mientras que el acceso a la red desde el lugar de trabajo solo representaba el 16%. Estos lugares de acceso coinciden con los declarados por los usuarios de la muestra, el hogar resulta de nuevo como el gran favorito con un 76% de acceso, mientras que el trabajo aumenta en cuanto a la demanda de acceso a un 40%.

No basta ver solo desde donde acceden, también es importante precisar desde que dispositivo lo hacen. El 81% de los usuarios declaró que el dispositivo de acceso por excelencia era el teléfono móvil, seguido de las computadoras portátiles (laptop) con un 52%. Tendencias Digitales señalaba que solo el 56% de los usuarios accedían desde teléfonos móviles y el 14% desde computadoras portátiles (2018).

Una vez explicado el ‘como’ entran a la red, el siguiente punto de interés son las razones para ingresar, uno de los principales motivos que se reveló a lo largo de la investigación es la búsqueda de información, esta categoría contempla todo el contenido relacionado a los sucesos, noticias y denuncias de situaciones irregulares en el territorio nacional. Es importante recordar que existen personalidades en Twitter que son consideradas fuentes de información confiable, a los efectos de la investigación son llamados personajes claves o Top 5, por lo que los tweets que estos generen tienen un alcance e incidencia mayor que la de otros usuarios, dentro de la ciberciudadanía este reconocimiento no viene dado de lo jurídico sino por la identificación que estas personas tienen en cuanto a la creación de contenido, como lo expone Chamorro y Palacio (2014) apoyándose en la teoría de Mandujano.

Sintetizando los hallazgos encontrados, se puede exponer que hoy en día en el contexto país que están viviendo los venezolanos, existe un grupo de ciudadanos con unas características sociodemográficas específicas, que se convierten en usuarios que hacen vida y actúan en un ciberespacio propio de sus actividades y modos de acceder, en este paso de ciudadanos a usuarios, los mismos adquieren unas características aún más específicas que surgen de su comportamiento, el discurso que construyen y el contenido que consumen. Partiendo de esto es posible hablar de un primer grupo de usuarios, llamados *Circunstanciales* que se caracterizan por ser grandes consumidores de información cuando las ‘circunstancias’ lo requieren. Luego tenemos a otro tipo de usuario que además de consumir contenido, forma parte de sus costumbres red expandirlo a sus pares en la plataforma a través de un RT o un Like, ellos recibieron el nombre de *Replicadores*. Existe un último grupo de usuarios que se apropiaron de todas las bondades que el ciberespacio les ofrece, ellos consumen contenido, replican aquel que les parece pertinente y con el que se sienten identificados, aunado a esto son quienes generan su propio contenido, interactuando de todas las formas que la plataforma de Twitter se los permite y se inclinan al diálogo para alcanzar el consenso, son los *Heavy users* quienes practican la

**Acción Comunicativa** y por esto a los efectos de esta investigación son los únicos perfilados que pueden ser descritos como **ciberciudadanos**. Actores que han tomado el ejercicio ciudadano y lo han aplicado no solo en lo tradicional sino en el espacio digital, reconocidos por la confianza que generan sus contenidos y conocimientos que trascienden la territorialidad. Actores que hoy son protagonistas de esta investigación.

Es necesario precisar ciertas implicaciones del ejercicio ciberciudadano y las condiciones descritas para cada tipología, empezando con los niveles educativos de cada una, los cuales toman importancia cuando se retoma la idea de la manera en la que un actor se identifica en la red siempre estará de la mano de su comportamiento en la misma y este comportamiento esta permeado por actuaciones y características que tienen vida fuera de la red, tal como sucede con la experiencia educativa de cada usuario.

Anteriormente se manifestó que aquellos con mayor recorrido educativo son los Heavy users, eso en términos bourdeanos implica que estos usuarios poseen un mayor capital cultural, social, económico y simbólico; este último capital está relacionado directamente con la legitimidad y seguridad que pueden experimentar estos usuarios en su participación porque su capital cultural que es el relacionado a los conocimientos adquiridos es mayor que el de las otras dos tipologías. El nivel educativo de Replicadores, básicamente se ve limitado a pregrado, poseen menor capital de los nombrados previamente, esto podría indicar que comprenden el mensaje en los mismos términos de los Heavy users pero no poseen la seguridad y legitimidad para opinar frente a ellos; por otra parte, los Circunstanciales son los que menos capital tienen y son distanciados del espacio que lideran los más activos de la plataforma. No se puede olvidar que para Bourdieu poseer el capital simbólico, cultural y educativo muestra también una lucha de poder y legitimidad del *habitus* que estos usuarios poseen, no es solo el conocimiento adquirido a lo largo de la vida lo que les genera confianza, sino cómo el conocimiento legítimamente adquirido les da a los usuarios mayores condiciones y posibilidades, que puede verse representado en la realidad virtual venezolana. Es importante tener en cuenta que para Bourdieu la relación entre los capitales era casi inquebrantable, ya que si el sujeto posee un determinado capital cultural, donde está inmerso el conocimiento educativo, el agente tiene mayor posibilidad de establecer relaciones sociales bien definidas, las cuales permiten que los otros actores legitimen el comportamiento del sujeto porque son capaces de observarlo en la

interacción. En el lenguaje de Twitter la equivalencia podría ser que, a mayor nivel educativo del internauta, existe más seguridad para expresarse y el contenido de los tweets es mayor, lo que puede ocasionar que el número de seguidores del perfil aumente, esto puede ver como un mayor número de relaciones sociales y estos seguidores pueden legitimar y reconocer al agente dentro de la red, como alguien con características especiales.

En caso de los Heavy users se observó en la caracterización general que aun cuando son los más dispuestos al consenso y al diálogo, estos no activan las notificaciones de otros usuarios, mostrando así una distancia con los otros sin ser determinante para el diálogo con actores de distintas posturas políticas. Esto puede analizarse desde dos vertientes, la primera es que motivado a la cantidad de tiempo que pasan estos usuarios en la plataforma, no necesitan activar las notificaciones porque son capaces de observar todas las noticias en un tiempo más o menos real en el que se publican; la segunda vertiente y está ya más enfocada en esos Heavy users que son considerados figuras públicas, coexisten con unas condiciones nacionales de persecución a periodistas o actores cercanos a la política, estos hechos los han llevado mantener distancias de seguridad con los otros, como queda demostrado con las algunas cuentas de los personajes claves, sin embargo, es importante considerar también que el contexto en el que se escribe la Teoría de la Acción Comunicativa es distinto al actual, autores como Pierre Lévy ya consideran temas de ciberseguridad en sus teorías. Se podría esperar que esta es una de las grandes preocupaciones en la contemporaneidad y que hoy se ve presente en el ciberespacio venezolano. Al hablar del ciberespacio venezolano es peculiar observar como los medios digitales por los que se informan los venezolanos coexisten fuera de lo digital, podemos esperar que en algunos años sea común encontrar medios tradicionales utilizando los medios digitales dentro de sus estrategias de difusión de información o viceversa, sin embargo, debe esperarse que el contexto presente cambios y se den las condiciones para la evolución.

La evolución no debe presentarse solo en el modo en el que se informan los usuarios en este tipo de plataformas. Aun cuando la acción comunicativa de los Heavy users los hace ciberciudadanos este ejercicio implica un mayor aprendizaje, sin duda la deliberación para este grupo ha logrado convertirse en un nuevo modo de comunicación que no se ve en los Replicadores y Circunstanciales. Estos tipos de acciones de cada tipología descritas al principio de la investigación poseen implicaciones dentro del mundo digital, los Replicadores con una

acción regulada a las normas utilizan estas plataformas como Twitter con sus funciones totales sin mayor amplitud, por otra parte, los Circunstanciales quienes solo recurren bajo las necesidades del entorno, convierten la conversación y el uso de la plataforma en algo muy diverso haciendo al ciberespacio un ecosistema muy variante y con grandes posibilidades de cambio. No podríamos hablar de una población de internautas venezolanos ciberciudadanos, pero lo que sí se puede afirmar es que, si se logra un aprendizaje de la red mucho más generalizado y se apropia el espacio de formación de comunicación diverso podría lograrse el ejercicio pleno de la ciberciudadanía en la red. Por lo tanto, si las condiciones lo permiten Venezuela podría ir en vías de la ciberciudadanía.

## **CAPITULO VII**

### **RECOMENDACIONES**

Esta investigación genera oportunidades para continuar el estudio referente al ciberciudadano y todas sus implicaciones, para esto se recomienda tomar en cuentas dos puntos importantes: En primer lugar, **ampliar la edad en la muestra e indagar las condiciones poblacionales**, bien se ha explicado que para darle forma a la población de la presente investigación se utilizó como base el reporte anual “El Consumidor Digital” de Tendencias Digitales, se tomaron en cuenta a los clientes globales y a los omnicanales; sin embargo, se recomienda al momento de replicar esta investigación, contar con resultados integrales y adecuados al fenómeno que se estudió, indagar las condiciones de internet y de los usuarios, considerando además que las edades de las distintas generaciones podrían variar en un futuro.

El segundo punto a tener en cuenta, **profundizar en la comprensión y formación de comunidades red en el ciberespacio venezolano**. Parte de las actividades del ciberciudadano se relacionan con la formación de comunidades red; en el cuestionario se pretendió indagar sobre la pertenencia y especificar cuáles eran. Sin embargo, aun cuando la pregunta incluía un inciso donde explicaba que era lo que se consideraría como comunidad red a efectos de la investigación, muchos internautas respondieron de manera incierta, y en su mayoría la respuesta en cuanto a la pertenencia fue negativa. Ahora bien, se considera necesario indagar más sobre dicho punto, quizás precisando que entiende la comunidad de internautas por comunidad red y luego contrastar con la teoría, seguidamente precisar cuáles son las comunidades red donde pertenecen la mayor cantidad de venezolanos.

El mundo de la ciberciudadanía es muy extenso y con muchas oportunidades de crecimiento para continuar explorando en el territorio nacional, por lo tanto, se sugiere

reflexionar sobre las siguientes preguntas para futuras investigaciones y teorías: ¿De qué manera se hace ciberactivismo hoy en día en Venezuela? ¿Qué entienden los usuarios por ciberactivismo? ¿Qué impide que los venezolanos lleguen al consenso en los medios digitales? Además de Twitter ¿En qué otras plataformas se pueden expresar los ciberciudadanos y usuarios venezolanos?

## Bibliografía

- A. Giddens; Z. Bauman; N. Luhmann y U. Beck. (1996). *Las consecuencias perversas de la modernidad*. (S. Capdequí, Trad.) Barcelona: Anthropos.
- Aguirre Sala, J. (2016). Transformando la nación por Twitter en el modelo de la democracia líquida. *Transparencia & Sociedad*, 13-38.
- Aguirre Sala, J. F. (2016). Necesidad y condiciones de la democracia líquida. *Culturales*, 135-161.
- Aguirre, D., Erlandsen, M., & López, M. A. (2018). *Diplomacia Pública Digital: El contexto iberoamericano*. Escuela de Relaciones Internacionales.
- Aguirre, J. (2016). *La Democracia Líquida. Los nuevos modelos políticos en la era digital*. Cataluña.
- Bertolotti, P. (2009). *Conceptos básicos comunicación digital*. Posadas: Universidad Nacional de Misiones, Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. Secretaría de Investigación y Posgrado.
- Boladeras Cucurella, M. (2001). La opinión pública en Habermas. *Análisis*, 51-70.
- Bonnewitz, P. (2003). *Primeras lecciones sobre la sociología de Pierre Bourdieu*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Bourdieu, P. (1979). *La distinción*. Taurus.
- Burgos, R. (s.f). *Democracia y tipos de democracia*. Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Cañizález, A. (2007). *Pensar la sociedad civil: actores sociales, espacio público y medios en Venezuela*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello .
- Casas, Mendiola, Hernández, & otros, y. (2015). *El ejercicio responsable de la ciberciudadanía*. Maracaibo.
- Castell, M. (2009). *Comunicación y Poder*. Madrid: Alianza Editorial.
- Chamorro, A., & Palacio, M. (2014). Ciudadanía digital: inclusión y exclusión. Análisis de la habitabilidad en los MOOC. *Análisis. Revista Colombiana de Humanidades*, 303-324.
- Delgado Flores, C. (2015). Venezuela: Periodismo en transición. *Temas de Comunicación*(30), 9-32.
- Fragoso Fernández, E. (s.f.). *Concepto de política y vida cotidiana* .

- Fuentes Arce, L. A. (2010). El concepto de ciudadanía en internet. *Revista electrónica de recurso en internet sobre Geografía y Ciencias Sociales* .
- García Montero, E., Morena Taboada, M., & Melendo Rodríguez- Carmona, L. (2012). Análisis del valor comunicativo de las redes sociales en el ámbito universitario: estudio de los usos de twitter en el aula. *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 18, 393-403.
- Goffman, E. (2001). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Goffman, E. (2006). *Estigma: la identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Gómez Guido, S. (2001). *Diccionario etimológico de la lengua española*. Fondo de cultura económica.
- Habermas, J. (1962). *Historia y crítica de la opinión pública. La transformación estructural de la vida pública* (Segunda ed.). Barcelona: Gustavo Gili, S.A.
- Habermas, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa, I. Racionalidad de la acción y racionalización social*. Taurus Humanidades.
- Habermas, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa, II. Crítica de la razón funcionalista*. Madrid: Taurus Humanidades.
- Íñiguez, L. (2001). Identidad: de lo personal a lo social. Un recorrido conceptual. En E. Crespo, *La constitución social de la subjetividad* (págs. 209-225). Madrid: Catarata.
- Krippendorff, K. (1980). *Metodología de Análisis de contenido. Teoría y práctica*. Buenos Aires: Paidós.
- Kymlicka, W., & Norman, W. (1997). El retorno del ciudadano. Una revisión de la producción reciente en teoría de la ciudadanía. *Ágora*(7), 5-42.
- Lasswell, H. (1936). *Politics; who gets what, when, how*. New York: McGraw-Hill Book.
- Lazarsfeld, P., & Merton, R. (1954). *Comunicación de masas, gustos populares y acción social organizada*. Nueva York .
- Leal, A. (14 de julio de 2017). Santiago Siri: "La democracia digital será global o no será". *CriptoNoticias*. Recuperado el 31 de agosto de 2019, de <https://www.criptonoticias.com/entrevistas/santiago-siri-democracia-digital-global-sera/>
- Lévy, P. (2007). *Cibercultura: la cultura de la sociedad digital*. México: Anthropos.

- Lozada, M. (2004). El ciberciudadano: representaciones , redes y resistencias en Venezuela y América Latina. En D. Mato, *Políticas de ciudadanía y sociedad civil en tiempos de globalización* (págs. 167-180). Caracas.
- Marcús, J. (2011). Apuntes sobre el concepto de Identidad . *Intersticios*, 107-114.
- Mata, M. C. (2002). Comunicación, ciudadanía y poder. *Diálogos de la Comunicación*, 66-76.
- Mayntz, R. (1969). *Introducción a los métodos de la sociología empírica*. Madrid: Alianza Editorial.
- Miranda D., R. G. (2017). *La democracia: cuatro elementos para un concepto*. Mérida.
- Olabuénaga, R. (2007). *Metología de la investigación cualitativa*.
- Oxford. (2014). *Lexico.com*. Recuperado el Septiembre de 2019, de Diccionario de Oxford: <https://www.lexico.com/en/definition/hashtag>
- Pareja S, N., & y Echeverría, M. (2014). La opinión pública en la era de la información. *Revista Mexicana de Opinión Pública*, 51-68.
- Pecourt Gracia, J. (2015). La esfera pública digital y el activismo político. *Política y Sociedad*, 75-98.
- Peña Echeverría, J. (1995). Rorsseau y la idea de comunidad política. *Isegoría*, 126-143.
- Pérez Luño, A.-E. (s.f.). *Ciudadanía y definiciones*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Romero, M. (2003). Paramilitares y autodefensa. Bogotá: IEPRI.
- Ros Cherta, J. M. (s.f.). *El concepto de democracia en Alexis de Tocqueville (Una lectura filosófico-política de la democracia en América)* .
- Rouco Valera, A. (2008). *Estado y comunidad política*.
- Rovira Sancho, G. (2012). Movimientos sociales y comunicación: la red como paradigma. *Análisis*, 91-104.
- Sala, J. F. (2017). La Democracia Líquida: exigencia de la sustentabilidad eco-política. *Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades*,, 73-96.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta Edición*. Mexico: McGrawHill Education.
- Sánchez de Loria Parodi, H. M. (2015). Persona y comunidad política. *Semana Tomista: Persona y Diálogo Interdisciplinar, XL*. Buenos Aires.
- Santamaría, F. (2014). Twitter: la maxima expresion del microblogging. *Marketingmasventas*(294), 62-69.

- Sartori, G. (2009). *La democracia en 30 lecciones*. Madrid, España : Taurus.
- Schwab, K. (2016). *La cuarta revolución industrial*.
- Scolari, C. (22 de 04 de 2008). Entrevista Electrónica. Barcelona, España.
- Segarra, M., Muñoz, A., & García, M. (2017). Buscando la interacción. Partidos y candidatos en Twitter durante las elecciones generales de 2015. *Prisma Social. Revista de Ciencias sociales*, 18, 34-54.
- Sierra, F. (2012). Ciudadanía digital y sociedad de la información en la Unión Europea. Análisis crítico. *Andamios*, 259-282.
- TagCrowd. (Agosto de 2019). Obtenido de <https://tagcrowd.com/>
- Tendencias Digitales. (2018). *Penetración y usos de internet en Venezuela*. Caracas.
- Tocqueville, A. (1835). *La Democracia en América*. Francia.
- Twitonomy. (2019). Obtenido de <https://www.twitonomy.com/>
- Valera, S., & Pol, E. (1994). *El concepto de identidad social urbana: una aproximación entre la Psicología Social y la Psicología Ambiental*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Valles, M. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Síntesis.
- Vargas Bejarano, J. (2009). *El concepto de la acción política en el pensamiento de Hannah Arendt*. Barranquilla.
- Velasco, M., & Nosnik. (1988). *Comunicación organizacional práctica*. México: Trillas.
- Weber, M. (1964). *Economía y sociedad*. Mexico D.F: Fondo de Cultura Económica.

## ANEXOS

### Anexo A. Guion de entrevista

Pregunta
<i>¿Qué consideras que es un ciberciudadano?</i>
<i>¿Cómo identificarías a un ciberciudadano?</i>
<i>¿Qué constituye para ti una acción política?</i>
<i>¿Ser ciberciudadano está condicionado por una acción política?</i>
<i>¿Qué es el ciberespacio y que oportunidades te ofrece?</i>
<i>¿Consideras que estar en otro país afecta la condición de un ciberciudadano venezolano?</i>
<i>¿Por qué?</i>
<i>¿Consideras que interactuar por una red social hace más sencillo alcanzar el consenso con una persona?</i>
<i>¿Crees que es posible generar o crear opinión pública en una red social?</i>
<i>¿Puedes llegar a tener afinidad con una persona basándote en la manera en que se expresa, sin tener contacto con él fuera de la red social?</i>
<i>¿Cómo ejerces tú la democracia?</i>
<i>¿Por qué consideras o por qué no consideras que es posible ejercer la democracia en una red social?</i>

### Anexo B. Tabla de frecuencia ciudades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Caracas	188	48,7	48,7
	Maracaibo	6	1,6	50,3
	Mérida	9	2,3	52,6
	San Cristóbal	6	1,6	54,1
	Cabimas	1	,3	54,4
	Maturín	2	,5	54,9
	La grita	1	,3	55,2
	Trujillo	1	,3	55,4
	Margarita	3	,8	56,2
	Ciudad Bolívar	1	,3	56,5
	Barinas	2	,5	57,0

Altos mirandinos	39	10,1	67,1
Acarigua	1	,3	67,4
Pto la cruz	1	,3	67,6
Barcelona	3	,8	68,4
San Carlos	1	,3	68,7
Naguanagua	1	,3	68,9
San Felipe	1	,3	69,2
Lima	5	1,3	70,5
Madrid	12	3,1	73,6
Monterrey	2	,5	74,1
Guatemala	1	,3	74,4
Guayana	14	3,6	78,0
Santiago de Chile	10	2,6	80,6
Buenos Aires	6	1,6	82,1
Tenerife	2	,5	82,6
Virginia	2	,5	83,2
Ontario	1	,3	83,4
Boston	2	,5	83,9
Ciudad de México	5	1,3	85,2
Miami	1	,3	85,5
Panamá	3	,8	86,3
Lisboa	2	,5	86,8
Valencia	14	3,6	90,4
Santo Domingo	2	,5	90,9
Manchester	1	,3	91,2
Dubai	1	,3	91,5
Bogotá	4	1,0	92,5
Quito	4	1,0	93,5
Berlín	1	,3	93,8
Funchal	1	,3	94,0
Finlandia	1	,3	94,3
Coro	2	,5	94,8

	Barquisimeto	9	2,3	97,2
	Maracay	6	1,6	98,7
	La guaira	3	,8	99,5
	Guanare	2	,5	100,0
	Total	386	100,0	

**Fuente:** Resultados obtenidos en SPSS.

### Anexo C. Interacción entre usuarios

% dentro de ¿Interactúas con usuarios extranjeros en Twitter?							
		¿Interactúas con usuarios extranjeros en Twitter?					Total
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
¿Interactúas con otros usuarios en Twitter?	Nunca	61,5%	1,1%	1,0%			15,8%
	Casi nunca	22,9%	40,0%	6,8%	7,8%		17,9%
	Algunas veces	11,5%	40,0%	50,5%	21,6%	4,3%	29,0%
	Casi siempre	2,1%	14,4%	22,3%	41,2%	13,0%	16,8%
	Siempre	2,1%	4,4%	19,4%	29,4%	82,6%	20,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Fuente:** Resultados obtenidos de SPSS.

#### Anexo D. Años en la plataforma Twitter

¿Desde hace cuántos años eres usuario de Twitter?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	1	9	2,3	2,3
	10	103	26,7	29,0
	11	11	2,8	31,8
	12	5	1,3	33,1
	13	3	,8	33,9
	14	2	,5	34,4
	2	9	2,3	36,7
	3	9	2,3	39,0
	4	12	3,1	42,1
	5	27	7,0	49,1
	6	31	8,0	57,1
	7	37	9,6	66,7
	8	65	16,8	83,5
	9	63	16,3	100,0
	Total	386	100,0	

**Fuente:** Resultados obtenidos de SPSS.

## Anexo E. Composición de cada clúster

		Heavy Users	Circunstanciales	Replicadores
		Recuento	Recuento	Recuento
Grupo de edades	18-24 años	68	31	53
	25-32 años	42	15	25
	33-39 años	35	19	15
	40-45 años	53	10	20
Género	Mujer	107	40	59
	Hombre	91	35	54
Indica cuál fue tu último nivel educativo alcanzado	Primaria	0	0	0
	Media Diversificada	47	28	42
	Técnico Medio	8	2	6
	Universitario	97	30	49
	45	1	0	0
	Posgrado	2	0	0
	Maestría	34	14	14
	Doctorado	9	1	2
Ciberciudadanos en Venezuela y en el exterior	Venezuela	162	57	98
	Exterior	36	18	15
¿Qué tanto te identificas con las siguientes corrientes políticas? [Izquierda]	Nada	142	56	82
	Muy poco	33	15	20
	Algo	18	4	6
	Mucho	4	0	4
	Bastante	1	0	1
¿Qué tanto te identificas con las siguientes corrientes políticas? [Centro Izquierda]	Nada	106	42	61
	Muy poco	42	11	24
	Algo	34	16	20
	Mucho	12	5	6
	Bastante	4	1	2
¿Qué tanto te identificas con las siguientes corrientes políticas? [Centro ]	Nada	50	24	23
	Muy poco	22	2	15
	Algo	69	30	46
	Mucho	33	15	18
	Bastante	24	4	11
¿Qué tanto te identificas con las siguientes corrientes políticas?	Nada	40	17	17
	Muy poco	36	9	14
	Algo	59	21	38
	Mucho	42	21	30
	Bastante	21	7	14

[Centro Derecha]				
¿Qué tanto te identificas con las siguientes corrientes políticas? [Derecha]	Nada	50	19	30
	Muy poco	39	13	23
	Algo	53	24	28
	Mucho	35	11	20
	Bastante	21	8	12
¿Militas en algún partido político?	Sí	12	3	11
	No	186	72	102
¿Tienes acceso a internet?	Si	195	72	112
	No	3	3	1
¿Qué tanto accedes a internet desde estos lugares? [Hogar]	Nada	0	1	0
	Muy poco	5	4	1
	Algo	9	5	8
	Bastante	33	9	17
	Mucho	151	56	87
¿Qué tanto accedes a internet desde estos lugares? [Trabajo]	Nada	19	8	17
	Muy poco	14	4	5
	Algo	37	22	29
	Bastante	43	15	18
	Mucho	85	26	44
¿Qué tanto accedes a internet desde estos lugares? [Centro de estudios]	Nada	68	27	38
	Muy poco	24	16	17
	Algo	47	13	25
	Bastante	28	9	15
	Mucho	31	10	18
¿Qué tanto aprovechas estos dispositivos para acceder a internet? [Computadora de escritorio (desktop)]	Nada	42	23	30
	Muy poco	23	12	13
	Algo	31	11	16
	Bastante	28	11	14
	Mucho	74	18	40
¿Qué tanto aprovechas estos dispositivos para acceder a internet? [Computadora portátil (laptop)]	Nada	14	10	8
	Muy poco	7	4	6
	Algo	24	6	18
	Bastante	37	20	28
	Mucho	116	35	53
¿Qué tanto aprovechas	Nada	3	2	3
	Muy poco	3	1	0

estos dispositivos para acceder a internet? [Teléfono móvil]	Algo	4	2	4
	Bastante	23	10	15
	Mucho	165	60	91
¿Qué tanto aprovechas estos dispositivos para acceder a internet? [Tableta ]	Nada	76	39	54
	Muy poco	26	10	15
	Algo	32	10	21
	Bastante	24	7	9
	Mucho	40	9	14
¿Qué tanto aprovechas estos dispositivos para acceder a internet? [Smart TV]	Nada	129	48	83
	Muy poco	23	6	13
	Algo	24	6	8
	Bastante	7	9	3
	Mucho	15	6	6
¿Qué tanto aprovechas estos dispositivos para acceder a internet? [Cajas de TV por internet (Apple TV, Roku, Amazon Fire TV)]	Nada	144	56	98
	Muy poco	18	4	4
	Algo	20	6	6
	Bastante	7	3	2
	Mucho	9	6	3
¿Qué tanto aprovechas estos dispositivos para acceder a internet? [Wearables (reloj inteligente, etc.)]	Nada	163	60	99
	Muy poco	22	6	8
	Algo	8	4	3
	Bastante	5	2	1
	Mucho	0	3	2
¿En los últimos 5 años has salido del país?	Si	118	53	58
	No	80	22	55
¿En el último año saliste del país?	Si	67	27	26
	No	131	48	87
Durante tu último viaje. ¿qué tanto revisaste tus redes sociales?	Nada	24	9	17
	Muy poco	16	8	10
	Algo	31	15	32
	Bastante	39	9	21
	Mucho	88	34	33

¿Desde hace cuántos años eres usuario de Twitter?	09	2	0	0	
	1	2	7	0	
	10	73	11	19	
	11	7	3	1	
	12	4	0	1	
	13	2	1	0	
	14	1	1	0	
	2	4	3	2	
	3	3	2	4	
	4	2	4	6	
	5	9	9	9	
	6	18	5	8	
	7	17	6	14	
	8	24	16	25	
	9	30	7	24	
	¿Qué tanto consultas estos medios digitales? [Periódico digital]	Nada	13	18	7
		Muy poco	28	16	22
Algo		61	23	36	
Bastante		57	10	29	
Mucho		39	8	19	
¿Qué tanto consultas estos medios digitales? [Blog especializado]	Nada	19	22	16	
	Muy poco	35	20	22	
	Algo	61	22	39	
	Bastante	56	8	23	
	Mucho	27	3	13	
¿Qué tanto consultas estos medios digitales? [Cuentas en redes sociales de personajes claves (influencers)]	Nada	12	10	3	
	Muy poco	21	12	16	
	Algo	42	16	29	
	Bastante	63	21	39	
	Mucho	60	16	26	
¿Cuántos días a la semana utilizas Twitter?	1	7	29	6	
	2	8	9	7	
	3	10	5	12	
	4	7	4	2	
	5	20	3	16	
	6	15	5	5	
	7	131	20	65	
¿Cuántas horas piensas que le	Menos de media hora	19	40	17	
	Media hora	28	13	14	

dedicas a Twitter en promedio diariamente?	Una hora	51	10	24
	Dos horas	38	7	32
	Tres horas	24	2	11
	Más de cuatro horas	38	3	15
Usas internet para: [Leer noticias]	Nada	1	1	0
	Muy poco	6	8	2
	Algo	48	30	23
	Bastante	55	20	41
	Mucho	88	16	47
Usas internet para: [Usar plataformas de streaming]	Nada	32	24	19
	Muy poco	38	15	20
	Algo	51	11	26
	Bastante	35	8	21
	Mucho	42	17	27
Usas internet para: [Buscar información de un tema de tu preferencia]	Nada	0	3	0
	Muy poco	1	3	1
	Algo	16	9	9
	Bastante	64	20	29
	Mucho	117	40	74
Indique grado de acuerdo. ¿Por qué utilizas plataformas digitales para obtener información? [Porque la información está en tiempo real]	Totalmente en desacuerdo	11	4	0
	En desacuerdo	2	3	0
	Indiferente	5	8	6
	De acuerdo	71	28	41
	Totalmente de acuerdo	109	32	66
Indique grado de acuerdo. ¿Por qué utilizas plataformas digitales para obtener información? [Porque es la única manera de saber que pasa en el país]	Totalmente en desacuerdo	10	3	0
	En desacuerdo	4	4	3
	Indiferente	7	5	3
	De acuerdo	50	18	32
	Totalmente de acuerdo	127	45	75
Indique grado de acuerdo. ¿Por qué utilizas plataformas digitales para obtener información? [Porque puedo]	Totalmente en desacuerdo	12	5	0
	En desacuerdo	1	1	2
	Indiferente	4	7	2
	De acuerdo	44	13	22
	Totalmente de acuerdo	137	49	87

hacerlo desde cualquier lugar]				
¿Estás dispuesto a dialogar con otros usuarios que no compartan la misma afinidad política que tú?	Nunca	22	24	20
	Casi nunca	29	12	13
	Algunas veces	61	18	30
	Casi siempre	51	8	25
	Siempre	35	13	25
¿Has logrado este diálogo?	Si	87	9	29
	No	111	66	84

**Fuente:** Resultados obtenidos de SPSS.

## Anexo E. Tweets con mayor alcance Luis Carlos

Anexo código	Cita	Categoría	Autor (usuario)	Fecha	Link de acceso
1-LC	<i>Venezuela aún no ha vivido un fenómeno como #MeToo, pero la masa crítica se va acumulando poco a poco y en conversaciones en redes, generando un espacio de confianza para vencer el tabú. Claro, aquí los poderes funcionan de una forma que genera aún más silencio y complicidades</i>	Información Manejo de la plataforma Tema país	Luis Carlos	18 abr. 2019	<a href="https://twitter.com/LuisCarlos/status/1119064024862400514">https://twitter.com/LuisCarlos/status/1119064024862400514</a>
2-LC	<i>¿Quién quiere #UnPaísNormal? Nos vemos este lunes en el Centro Cultural Chacao @CulturalChacao a las 5.30pm. Habrá música, chistes, derechos humanos e información libre junto a @RDelBufalo y @naky. Entrada libre</i>	Información Manejo de la plataforma	Luis Carlos	13 jun. 2019	<a href="https://twitter.com/LuisCarlos/status/1139330280966242305">https://twitter.com/LuisCarlos/status/1139330280966242305</a>
3-LC	<i>Como cuando pintan las cárceles porque viene visita de afuera.</i>	Información Tema país	Luis Carlos	17 jun. 2019	<a href="https://twitter.com/LuisCarlos/status/1140797208486404097">https://twitter.com/LuisCarlos/status/1140797208486404097</a>
4-LC	<i>Sí hay otras maneras. Hay servicios de Internet de otros proveedores, pero debes revisar sus tarifas. Por lo que he visto, al menos 9 de cada 10 familias no podrían pagarlas. Sin embargo, cortar la conexión sería extremo para la dictadura: Ellos también la necesitan.</i>	Información Tema país	Luis Carlos	1 mar. 2019	<a href="https://twitter.com/LuisCarlos/status/1101517624960274433">https://twitter.com/LuisCarlos/status/1101517624960274433</a>
5-LC	<i>Un hilo con información verificada sobre el problema de los trasplantes en Venezuela</i>	Información Tema país	Luis Carlos	1 jun. 2019	<a href="https://twitter.com/LuisCarlos/status/1134829737673728000">https://twitter.com/LuisCarlos/status/1134829737673728000</a>
6-LC	<i>Rechazo la #LeyCiberespacio que ni es ley (porque la discute la ANC) ni entiende qué es el Internet, pero busca atarlo a las tinieblas</i>	Actitud Información Tema país	Luis Carlos	18 ene. 2019	<a href="https://twitter.com/LuisCarlos/status/1086265464114819072">https://twitter.com/LuisCarlos/status/1086265464114819072</a>
7-LC	<i>Cada vez que me preguntan por el acceso de la ayuda humanitaria mañana sin ver los videos que he publicado sobre el tema.</i>	Actitud Información Manejo de la plataforma	Luis Carlos	22 feb. 2019	<a href="https://twitter.com/LuisCarlos/status/1099120668422139905">https://twitter.com/LuisCarlos/status/1099120668422139905</a>

8-LC	<i>Discutiendo sobre protección de datos en Venezuela. Es un derecho violado de forma continua pero que puede afectarnos muchísimo.</i>	Información	Luis Carlos	1 ago. 2019	<a href="https://twitter.com/LuisCarlos/status/1157039412015968256">https://twitter.com/LuisCarlos/status/1157039412015968256</a>
9-LC	<i>Tener empleados públicos haciendo manifestaciones a favor del poder es una nueva forma de esclavitud. ¿Dónde queda la dignidad? #TodosLosDiaz</i>	Actitud Información Tema país	Luis Carlos	27 feb. 2019	<a href="https://twitter.com/LuisCarlos/status/1100748210136645632">https://twitter.com/LuisCarlos/status/1100748210136645632</a>
10-LC	<i>Que los expertos digan si cuenta como tortura.</i>	Información	Luis Carlos	9 mar. 2019	<a href="https://twitter.com/LuisCarlos/status/1104354655704936448">https://twitter.com/LuisCarlos/status/1104354655704936448</a>
11-LC	<i>Sabía que no estaba solo. En los momentos oscuros sabía que no estaba solo. Cuando solo era dueño de mi próxima respiración, o cuando no, sabía que no estaba solo. Gracias a todos los que reclaman por quienes no pueden hacerlo. Gracias por ser red y estar ahí. Seguimos.</i>	Manejo de la plataforma Tema país	Luis Carlos	16 mar. 2019	<a href="https://twitter.com/LuisCarlos/status/1106875178045374466">https://twitter.com/LuisCarlos/status/1106875178045374466</a>
12-LC	<i>¿Será que le dan el día libre a los venezolanos en el exterior? Esa pobre gente no va a poder trabajar en paz. RT para que los jefes sean solidarios.</i>	Información	Luis Carlos	30 abr. 2019	<a href="https://twitter.com/LuisCarlos/status/1123197471079960576">https://twitter.com/LuisCarlos/status/1123197471079960576</a>
13-LC	<i>No le llamen "situación irregular" a lo que ocurre en #Venezuela. La descripción es la siguiente: Desde la madrugada, Juan Guaidó, Leopoldo López, un grupo de oficiales y otras personas, están en la base aérea de La Carlota - Caracas, anunciando el inicio una rebelión pacífica.</i>	Información Tema país	Luis Carlos	30 abr. 2019	<a href="https://twitter.com/LuisCarlos/status/1123178326460370945">https://twitter.com/LuisCarlos/status/1123178326460370945</a>
14-LC	<i>Las redes conectan gente. Fue esa gente, la multitud diversa, el enjambre con especificidades y una coordinación invisible cuyo ímpetu es el amor por la vida, la que me devolvió a la calle. Lo que tengo ahora es un agradecimiento infinito que me acompañará el resto de mis días</i>	Manejo de la plataforma Tema país Sentimientos	Luis Carlos	16 mar. 2019	<a href="https://twitter.com/LuisCarlos/status/1107109857998635008">https://twitter.com/LuisCarlos/status/1107109857998635008</a>
15-LC	<i>Todos los días pienso en la gente buena que ya murió y no está viendo la caída del chavismo</i>	Sentimientos	Luis Carlos	31 ene. 2019	<a href="https://twitter.com/LuisCarlos/status/1091163373478313985">https://twitter.com/LuisCarlos/status/1091163373478313985</a>

16-LC	<i>Llegaron los rusos y no te molesta ni te incomoda ni hablas de soberanía o invasión porque sencillamente eres un cómplice del malestar de tanta gente en nombre del socialismo. Mal por ti</i>	Sentimientos Tema país Información	Luis Carlos	24 mar. 2019	<a href="https://twitter.com/LuisCarlos/status/1109936613486923777">https://twitter.com/LuisCarlos/status/1109936613486923777</a>
17-LC	<i>A mí sí me preocupa ver a los empleados de Corpoelec atendiendo la emergencia sin guantes, cascos, botas ni otros equipos especiales. No solo los ponen en riesgo sino que demuestra (como se ha denunciado ante la OIT) que el Estado-empleador viola impunemente sus propias leyes</i>	Información Tema país	Luis Carlos	27 mar. 2019	<a href="https://twitter.com/LuisCarlos/status/1111029281558274048">https://twitter.com/LuisCarlos/status/1111029281558274048</a>
18-LC	<i>Toman la foto de un joven con un bidón de agua tratando de apagar el camión con ayuda humanitaria en llamas y el aparato de propaganda de Maduro lo presenta como un bidón de gasolina. Así funciona y así hay gente que les cree.</i>	Información Tema país	Luis Carlos	24 feb. 2019	<a href="https://twitter.com/LuisCarlos/status/1099727320988962817">https://twitter.com/LuisCarlos/status/1099727320988962817</a>
19-LC	<i>Llegué por Maiquetía. Esperé más de una hora si había movimiento por Guaidó. Afuera del aeropuerto había muy pocos guardias en rol de controlar que nadie se parara en la acera. Me dijeron que era un protocolo de seguridad presidencial. Pregunté que de cuál presidente</i>	Información Tema país	Luis Carlos	4 mar. 2019	<a href="https://twitter.com/LuisCarlos/status/1102542816163622912">https://twitter.com/LuisCarlos/status/1102542816163622912</a>
20-LC	<i>Ayer durante la presentación del Plan de Gobierno ocurrió una cosa que extrañó a muchísima gente: había académicos hablando de sus especialidades. Había gente mostrando decisiones políticas desde el área de conocimiento para la que se prepararon</i>	Información Tema país	Luis Carlos	1 feb. 2019	<a href="https://twitter.com/LuisCarlos/status/1091299779093630980">https://twitter.com/LuisCarlos/status/1091299779093630980</a>
21-LC	<i>Y eso que el mundo no vio cuando el chavismo incineró o enterró grandes lotes de medicamentos que dejaba vencer en los depósitos sólo porque ya había hecho el negocio corrupto de importarlos con sobreprecio y lo haría muchas veces más. Lo de ayer sólo fue en público</i>	Información Tema país	Luis Carlos	24 feb. 2019	<a href="https://twitter.com/LuisCarlos/status/1099693094247780352">https://twitter.com/LuisCarlos/status/1099693094247780352</a>

22-LC	<i>#Venezuela Dijeron socialismo o muerte. La gente le dijo que no al socialismo y les dispararon. A los que quedaron vivos, los condenaron a hospitales sin medicinas. Y cuando intentaron meter medicinas por las fronteras, las quemaron. Porque el socialismo es muerte.</i>	Información Tema país	Luis Carlos	23 feb. 2019	<a href="https://twitter.com/LuisCarlos/status/1099465023045492736">https://twitter.com/LuisCarlos/status/1099465023045492736</a>
23-LC	<i>Un país con más milicianos que agricultores. Más milicianos que maestros. Más milicianos que personal médico. Un país con más secuestradores que víctimas para exprimir. ¿Alguien ha advertido que la fórmula es insostenible?</i>	Información Tema país	Luis Carlos	15 abr. 2019	<a href="https://twitter.com/LuisCarlos/status/1117987804464730112">https://twitter.com/LuisCarlos/status/1117987804464730112</a>

**Fuente:** Data extraída de Twitonomy.

## Anexo F. Tweets con mayor alcance Juan Guaidó

Anexo código	Cita	Categoría	Autor (usuario)	Fecha	Link de acceso
1-JG	<i>Pueblo de Venezuela inició el fin de la usurpación. En este momento me encuentro con las principales unidades militares de nuestra Fuerza Armada dando inicio a la fase final de la Operación Libertad.</i>	Información	Juan Guaidó	30 abr. 2019	<a href="https://twitter.com/jGuaidó/status/1123164645739642880">https://twitter.com/jGuaidó/status/1123164645739642880</a>
2-JG	<i>Los acontecimientos de hoy me obligan a tomar una decisión: plantear a la Comunidad Internacional de manera formal que debemos tener abiertas todas las opciones para lograr la liberación de esta Patria que lucha y seguirá luchando. ¡La esperanza nació para no morir, Venezuela!</i>	Actitud Información	Juan Guaidó	23 feb. 2019	<a href="https://twitter.com/jGuaidó/status/1099497510836547585">https://twitter.com/jGuaidó/status/1099497510836547585</a>
3-JG	<i>No tengo palabras para expresar el dolor que siento al seguir enterandome que venezolanos han sido asesinados durante las protestas en las últimas horas. A sus familias, solo les puedo garantizar que la Justicia y la Paz reinará en nuestra patria</i>	Sentimiento Información	Juan Guaidó	23 ene. 2019	<a href="https://twitter.com/jGuaidó/status/1088261421023088649">https://twitter.com/jGuaidó/status/1088261421023088649</a>
4-JG	<i>En este momento el FAES está en mi domicilio, en mi casa familiar. Hago responsable al ciudadano Nicolás Maduro, por la integridad de mi hija que allí se encuentra</i>	Tema país Información	Juan Guaidó	31 ene. 2019	<a href="https://twitter.com/jGuaidó/status/1091025680752668672">https://twitter.com/jGuaidó/status/1091025680752668672</a>
5-JG	<i>#Atención Hagámos que este audio llegue a todos los venezolanos dentro y fuera de nuestro país. Que no se quede nadie sin escuchar nuestras instrucciones al país. ¡Ayúdanos a replicar</i>	Actitud Tema país Información	Juan Guaidó	27 feb. 2019	<a href="https://twitter.com/jGuaidó/status/1100726626176913410">https://twitter.com/jGuaidó/status/1100726626176913410</a>
6-JG	<i>#Comunicado para todas las Embajadas presentes en Venezuela. Responsablemente les digo que somos una nación soberana y seguiremos manteniendo las relaciones diplomáticas con todos los países del mundo. Seguimos firmes en retomar el Orden Constitucional</i>	Actitud Información	Juan Guaidó	24 ene. 2019	<a href="https://twitter.com/jGuaidó/status/1088393024898588672">https://twitter.com/jGuaidó/status/1088393024898588672</a>
7-JG	<i>¡El momento es ahora! Los 24 estados del país han asumido el camino: calle sin retorno. El futuro es de nosotros: pueblo y Fuerza Armada unidos por el cese de la usurpación. ¡Juntos somos invencibles! #TodaVenezuelaALaCalle</i>	Sentimiento Información	Juan Guaidó	30 abr. 2019	<a href="https://twitter.com/jGuaidó/status/1123235980968976386">https://twitter.com/jGuaidó/status/1123235980968976386</a>

8-JG	<i>#Venezuela hoy dimos un paso histórico junto a nuestra @Asambleave. Reconocemos la actitud cívica de nuestro pueblo. Hoy más que nunca necesitamos organización y reconocernos entre nosotros. Hoy hemos logrado nuestro objetivo. ¡Vamos bien Venezuela!</i>	Actitud Sentimiento Información	Juan Guaidó	23 ene. 2019	<a href="https://twitter.com/jGuaidó/status/1088156534188711943">https://twitter.com/jGuaidó/status/1088156534188711943</a>
9-JG	<i>#Venezuela Anuncio mi regreso al país y la convocatoria de movilizaciones en todo el territorio nacional para este lunes y martes. Difundamos este mensaje y estén muy atentos a nuestro llamado a través de las redes oficiales. #VamosBien</i>	Actitud Información	Juan Guaidó	2 mar. 2019	<a href="https://twitter.com/jGuaidó/status/1102043638488477702">https://twitter.com/jGuaidó/status/1102043638488477702</a>
10-JG	<i>Acabo de recibir una llamada del Presidente de España Pedro Sánchez @sanchezcastejon y pude expresarle la lucha que emprendimos junto a toda Venezuela, para lograr un Gob. de transición y tener elecciones libres. Ante eso el Presidente me confirmó su total respaldo. #24Ene</i>	Actitud Sentimiento Información	Juan Guaidó	24 ene. 2019	<a href="https://twitter.com/jGuaidó/status/1088407853298270210?lang=es">https://twitter.com/jGuaidó/status/1088407853298270210?lang=es</a>
11- JG	<i>En mi condición de Comandante en Jefe de la Fuerza Armada Nacional, dadas las circunstancias excepcionales que vive la República, dejo sin efecto la calificación de Traidores a la Patria, para efectivos militares que crucen la frontera. #23FAvalanchaHumanitaria</i>	Actitud Sentimiento Información	Juan Guaidó	23 feb. 2019	<a href="https://twitter.com/jGuaidó/status/1099318048601894912">https://twitter.com/jGuaidó/status/1099318048601894912</a>
12- JG	<i>No asumimos este compromiso para luchar desde afuera, por eso, pronto estaré en Venezuela para ejercer mis funciones como Presidente (E). Haré circular un audio con las próximas instrucciones. Les pido que difundan masivamente nuestro mensaje Nada nos detendrá. #VamosBien</i>	Actitud Información	Juan Guaidó	26 feb. 2019	<a href="https://twitter.com/jGuaidó/status/1100561155926474758">https://twitter.com/jGuaidó/status/1100561155926474758</a>
13- JG	<i>Hemos conversado con nuestros aliados de la comunidad internacional y tenemos su respaldo firme a este proceso irreversible de cambio en nuestro país. La #OperaciónLibertad comenzó y vamos a resistir hasta lograr una Venezuela libre. #TodaVenezuelaALaCalle</i>	Actitud Información	Juan Guaidó	30 abr. 2019	<a href="https://twitter.com/jGuaidó/status/1123259255799390215">https://twitter.com/jGuaidó/status/1123259255799390215</a>

14 - JG	<i>Quiero agradecer el gran trabajo que han realizado los periodistas nacionales e internacionales, quienes han mantenido un enorme compromiso con la verdad. Su labor ha permitido que el mundo conozca la lucha de los venezolanos. ¡Vienen buenos tiempos para el periodismo</i>	Sentimiento Tema país Información	Juan Guaidó	2 feb. 2019	<a href="https://twitter.com/jGuaidó/status/1091833595596029953">https://twitter.com/jGuaidó/status/1091833595596029953</a>
15 - JG	<i>Me comprometo a hacer que la muerte en quirófano de Jurubith Rausseo, de sólo 27 años, le pese a quienes decidieron disparar contra un Pueblo que decidió ser libre. Esto tiene que parar y los asesinos tendrán que hacerse cargo de sus crímenes. Pondré mi vida en que así sea</i>	Sentimiento Tema país Información	Juan Guaidó	1 may. 2019	<a href="https://twitter.com/jGuaidó/status/1123757411075022849">https://twitter.com/jGuaidó/status/1123757411075022849</a>
16- JG	<i>Agradecemos a los Embajadores de Argentina, Brasil, Canadá, Chile, Perú, Ecuador, EEUU, Alemania, España, Francia, Países Bajos, Portugal y Rumania, quienes acompañaron nuestra llegada a Venezuela en una demostración del firme compromiso del mundo con nuestra democracia</i>	Sentimiento Tema país Información	Juan Guaidó	4 mar. 2019	<a href="https://twitter.com/jGuaidó/status/1102638711970377735">https://twitter.com/jGuaidó/status/1102638711970377735</a>

**Fuente:** Data extraída de Twitonomy.

## Anexo G. Tweets con mayor alcance Naky Soto

Anexo código	Cita	Categoría	Autor (usuario)	Fecha	Link de acceso
1-NS	<i>Estimados: perdí contacto con @LuisCarlos a las 5:30 de la tarde, cuando me dijo que venía a casa a descansar porque esta noche haría una jornada especial en @Unionradionet desde las 10:00 pm hasta las 5:00 am #DóndeEstáLuisCarlos</i>	Información Tema país	Naky Soto	11 mar. 2019	<a href="https://twitter.com/Naky/status/1105292137866899462">https://twitter.com/Naky/status/1105292137866899462</a>
2-NS	<i>LuisCarlos anda en bicicleta, pero desde las 5:30 pm no sé nada sobre él y: - no está en la emisora - no está en casa - no ha tuiteado - no contesta llamadas - no contesta SMS ni mensajes en WhatsApp #DóndeEstáLuisCarlos</i>	Información Tema país	Naky Soto	11 mar. 2019	<a href="https://twitter.com/Naky/status/1105292886743150592">https://twitter.com/Naky/status/1105292886743150592</a>
3-NS	<i>Han pasado 8 horas y @LuisCarlos aún no aparece 😊 #DóndeEstáLuisCarlos</i>	Información Tema país	Naky Soto	11 mar. 2019	<a href="https://twitter.com/Naky/status/1105341631526567937">https://twitter.com/Naky/status/1105341631526567937</a>
4-NS	<i>50.000 bolívares soberanos (nuevo billete de más alta denominación) son: - cinco mil millones de bolívares fuertes - cinco billones de bolívares (pre-chavismo) -y vale menos de \$8, conste- #ElCoñoMonetario</i>	Actitud Tema país	Naky Soto	12 jun. 2019	<a href="https://twitter.com/Naky/status/1138858950802202624">https://twitter.com/Naky/status/1138858950802202624</a>
5-NS	<i>Qué rudo que las emisoras operativas pongan música y no mencionen el apagón nacional -la censura, otra capa de la oscuridad del chavismo- #SinLuz</i>	Sentimiento Tema país	Naky Soto	22 jul. 2019	<a href="https://twitter.com/Naky/status/1153460737236488192">https://twitter.com/Naky/status/1153460737236488192</a>

6-NS	<p><i>Entenderán que: Medidas cautelares no es lo mismo que libertad plena. No puedo hablar del tema. No tengo acceso a los equipos con los que trabajaba: fueron incautados. Las redes fueron fundamentales en esto. La mejor manera que tengo de agradecer tanto apoyo es seguir trabajando.</i></p>	<p>Manejo de la plataforma Tema país Sentimientos</p>	Naky Soto	13 mar. 2019	<a href="https://twitter.com/Naky/status/1105803327906955264">https://twitter.com/Naky/status/1105803327906955264</a>
7-NS	<p><i>Seguimos esperando en el Palacio de Justicia #LiberenALuisCarlos</i></p>	<p>Actitud Tema país Información</p>	Naky Soto	12 mar. 2019	<a href="https://twitter.com/Naky/status/1105635764296187904">https://twitter.com/Naky/status/1105635764296187904</a>
8-NS	<p><i>Jorge dijo que fue un incendio - Delcy dijo que fue otro ataque electromagnético - Nicolás dice que fue un disparo - interesante es lo que dice cada venezolano afectado por esta tragedia mal narrada- #TresVersionesEnTresDías</i></p>	<p>Actitud Tema país</p>	Naky Soto	27 mar. 2019	<a href="https://twitter.com/Naky/status/1111089098754797573">https://twitter.com/Naky/status/1111089098754797573</a>
9-NS	<p><i>Al grito del apellido del mamut, la gente ha respondido desde sus balcones: - Coño'e tu madre. - Malparido, termina de irte. - Maldito. - Hasta cuándo jodes. - Ya basta, no joda. #TradiciónOral #SinLuz</i></p>	<p>Actitud Tema país Sentimiento</p>	Naky Soto	30 mar. 2019	<a href="https://twitter.com/Naky/status/1112146426652487682">https://twitter.com/Naky/status/1112146426652487682</a>
10-NS	<p><i>Por último, ya sabía que tenía buenos amigos, pero mi duda en todo momento es: ¿cómo hacer que se conozcan entre ellos? Nunca imaginé el resultado de eso. Es increíble. Llevo horas leyendo y no he terminado. Gracias</i></p>	<p>Actitud Tema país Sentimiento</p>	Naky Soto	13 mar. 2019	<a href="https://twitter.com/Naky/status/1105808422036037632">https://twitter.com/Naky/status/1105808422036037632</a>

11-NS	<i>Mira, Nicolás, que dice Leopoldo López que la madrugada del 30 de abril recibió un indulto del presidente (e) Juan Guaidó. #SóbateElBigote</i>	Información Tema país	Naky Soto	2 may. 2019	<a href="https://twitter.com/Naky/status/1124053323554992133">https://twitter.com/Naky/status/1124053323554992133</a>
12-NS	<i>"¿Qué une a la gente? ¿Los ejércitos? ¿El oro? ¿El poder? ¿Las historias!" Tyrion Lannister -gracias, #Tyrion, narraste la mejor- #GoT</i>	Manejo de la plataforma Sentimientos	Naky Soto	19 may. 2019	<a href="https://twitter.com/Naky/status/1130309190042476545">https://twitter.com/Naky/status/1130309190042476545</a>
13-NS	<i>"Golpe con golpe, yo pago beso con beso, devuelvo esa es la ley del amor que yo aprendí" -que en paz decanse, Pastor López- #RocolasTristes</i>	Manejo de la plataforma Sentimientos	Naky Soto	5 abr. 2018	<a href="https://twitter.com/Naky/status/1114337285858836482">https://twitter.com/Naky/status/1114337285858836482</a>
14-NS	<i>Una de las cosas que más disfruto en la vida es hablar, por eso creé #DiloBien, para enseñar a otros a hacerlo</i>	Manejo de la plataforma Sentimientos	Naky Soto	3 may. 2019	<a href="https://twitter.com/Naky/status/1124378461181759489">https://twitter.com/Naky/status/1124378461181759489</a>
15-NS	<i>¿Cuáles garantías van a suspender, mamut? ¿No tener servicios públicos? ¿La garantía de la hiperinflación, de la escasez, del hambre, de la muerte? ¿La garantía de la anomia? -¿esas?</i>	Actitud Tema país Sentimiento	Naky Soto	30 abr. 2019	<a href="https://twitter.com/Naky/status/1123244357572792320">https://twitter.com/Naky/status/1123244357572792320</a>

**Fuente:** Data extraída de Twitonomy.

## Anexo H. Tweets con mayor alcance Nelson Bocaranda

Anexo código	Cita	Categoría	Autor (usuario)	Fecha	Link de acceso
1-NB	<i>URGENTE: Departamento de Transporte de los EEUU suspende TODOS LOS VUELOS HACIA Y DESDE VENEZUELA a TODAS las líneas aéreas de ese y todos los países</i>	Tema país Información	Nelson Bocaranda	15 may. 2019	<a href="https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1128708924532719617">https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1128708924532719617</a>
2-NB	<i>Comprobación de que incendio de la fábrica de Galletas Puig en Tejerías fue obra del Tren de Aragua por no pagarles "Vacuna\$" demuestra que somos un "Estado Forajido". Atención BARBADOS</i>	Tema país Información	Nelson Bocaranda	10 jul. 2019	<a href="https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1148916166280265728">https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1148916166280265728</a>
3-NB	<i>OJO=En términos del juego de Monopolio este Informe Bachelet hace que "Maduro y sus "mala conductas" pasen directo a la Corte Penal Internacional sin pasar por GO ni cobrar 200"...Ni ella pudo contener tantas verdades comprobadas por eficiente equipo de la ONU.Gracia</i>	Sentimiento Tema país Información	Nelson Bocaranda	4 jul. 2019	<a href="https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1146843371811553280">https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1146843371811553280</a>
4-NB	<i>OSLO...URGENTE: La delegación democrática planteó a su contraparte del régimen de maduro elecciones justas y libres SIN MADURO en la presidencia y cuanto antes. Los rojos NO LO ACEPTARON y se trancó el juego. Noruega seguirá intentando con toda su voluntad. Mis fuentes nórdicas</i>	Tema país Información	Nelson Bocaranda	29 may. 2019	<a href="https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1133804727404236800">https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1133804727404236800</a>
5-NB	<i>Embajador ante la ONU Samuel Moncada dilucida cuál escoger ante la enorme oferta de helados (ice cream) en automercado de NewYork con más surtido que los Bicentenarios o las CLAP. En el Imperio se vive mejor por lo que parece. <a href="https://t.co/9KEYeoFfHN">https://t.co/9KEYeoFfHN</a></i>	Tema país Actitud Información	Nelson Bocaranda	10 ago. 2019	<a href="https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1160171458074742787">https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1160171458074742787</a>
6-NB	<i>Audio grabado que circula por redes donde una señora&amp;hija son retenidas en alcabala de la PNB saliendo de Maiquetía y les quitan los pocos \$(45) que traen de su viaje "porque no pueden transitar con moneda extranjera" indica el peaje diario de PNB en esa zona.IMPUNIDAD COMPLICE</i>	Actitud Tema país Información Sentimiento	Nelson Bocaranda	15 jul. 2019	<a href="https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1150751441126137856">https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1150751441126137856</a>

7-NB	<i>Maduro en la recién terminada cadena (pregrabada de día) desde Aragua afirmó que aquellos "que quieren sacarme por las balas por que no me sacan con votos en un referendo para preservar la paz". Se le olvida que el mismo ordenó al CNE cerrar esa opción hace dos años.</i>	Tema país Información	Nelson Bocaranda	8 may. 2019	<a href="https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1126281061711872000">https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1126281061711872000</a>
8-NB	<i>Tras decisiones de EEUU contra negociados de las CLAP es bueno recordar que Alex Saab llegó a Venezuela de la mano de Piedad Córdoba y su primera "oficina" ¿fue en la sede de la cancillería siendo Maduro el ministro de exteriores?. Su avión usado "n" veces por "Dama del Turbante</i>	Información	Nelson Bocaranda	25 jul. 2019	<a href="https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1154436711595806720">https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1154436711595806720</a>
9-NB	<i>RUNRUN: Esto estará en el tapete en Barbados: Elecciones LIBRES y SIN Maduro en 9 meses (Rojos aseguran que Maduro no será candidato), posibles candidatos del PSUV: Diosdado Cabello o Héctor Rodríguez Y FUERTE PRESIÓN MILITAR para que se llegue a un acuerdo cuanto antes</i>	Información	Nelson Bocaranda	8 jul. 2019	<a href="https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1148212131524952065">https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1148212131524952065</a>
10-NB	<i>Me informan que en el piso 18 del Hotel Melía Caracas vieron reunidos a los hermanos Rodríguez con Timoteo Zambrano y Luis Augusto Romero de Avanzada Progresista en "conversaciones" amistosas. ¿confirman?</i>	Información	Nelson Bocaranda	8 jun. 2019	<a href="https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1137413726980771840">https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1137413726980771840</a>
11-NB	<i>URGENTE: Hoy convocaron a todos los generales y almirantes a Fuerte Tiuna, en el teatro del Ministerio de la Defensa, para reunión con Padrino&amp;Maduro a las 10:00 pero ahora la movieron para las 16:00. Sin embargo ya tienen que presentarse y esperar esas 6 horas allí dentro.(?</i>	Información	Nelson Bocaranda	3 may. 2019	<a href="https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1124313669096091648">https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1124313669096091648</a>
12-NB	<i>El ingenio venezolano no tiene límites. Además se actualiza cada día. Y a nivel nacional <a href="https://t.co/Kc52E2biw">https://t.co/Kc52E2biw</a></i>	Manejo de la plataforma Tema país	Nelson Bocaranda	4 may. 2019	<a href="https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1124827515166560256">https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1124827515166560256</a>
13-NB	<i>Nuestro colega Jorge Lanata desde Buenos Aires se las canta clarito a Macri, por un lado, y con los pelos en la mano a la corruptísima Cristina K a la que la señala con la verdad que duele y que ella quiere se olviden. !Imperdible! <a href="https://t.co/H8D8x5Retc">https://t.co/H8D8x5Retc</a></i>	Información Manejo de la plataforma	Nelson Bocaranda	17 ago. 2019	<a href="https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1162847329839456256">https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1162847329839456256</a>

14-NB	<i>Maduro se llena diciendo que 4 niños serán llevados a Cuba para ser transplantados de médula. Un médico me llama&amp;me dice que en la isla no se hacen regularmente esas https://t.co/Mslfi4yMkJ hubieran querido salvarlos pudieron llevarlos al Hospital de Clínicas Carâcas. A una cuadra</i>	Información Sentimiento Tema país	Nelson Bocaranda	7 jun. 2019	<a href="https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1137130215531065344">https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1137130215531065344</a>
15-NB	<i>!INCREIBLE!: La rapidez con la que actua la OFAC y el departamento del Tesoro soprendió a una pariente de Alex Saab ayer mismo cuando le suspendieron su cuenta de Netflix mientras disfrutaba la serie Bolivar. ¿La razón?: era pagada por tarjeta afiliada a una cuenta de su familia</i>	Información Tema país	Nelson Bocaranda	30 jul. 2019	<a href="https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1156307913624948737">https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1156307913624948737</a>
16-NB	<i>La reunión de @carlovecchio era en el Comando Sur y por instrucciones de la Casa Blanca fue elevado el nivel de participantes al Secretario de Estado y representantes de SecDefensa. https://t.co/cN4oqlDcga</i>	Información Manejo de la plataforma	Nelson Bocaranda	20 may. 2019	<a href="https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1130554561427660800">https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1130554561427660800</a>
17-NB	<i>Hay 4.560.000 pensionados y jubilados que están dispuestos a salir a protestar con la Marcha de los Bastones con el lema "Si no pueden solucionar los problemas entonces retírense y dennos paso". Ya no aguantan más vejámenes.El sufrimiento UNE</i>	Actitud Tema país Información Sentimiento	Nelson Bocaranda	3 may. 2019	<a href="https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1124448158313062402">https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1124448158313062402</a>
18-NB	<i>Juan Guaidó dice que Ivan Simonovis esta gozando de la libertad</i>	Información Tema país	Nelson Bocaranda	16 may. 2019	<a href="https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1129071965518606336">https://twitter.com/nelsonbocaranda/status/1129071965518606336</a>

**Fuente:** Data extraída de Twitonomy

## Anexo I. Tweets con mayor alcance Julio Coco

Anexo código	Cita	Categoría	Autor (usuario)	Fecha	Link de acceso
1-JC	<p>EEUU: - Se prohíbe negociar con el Régimen de Maduro, quienes lo hagan serán sancionados.</p> <p>Guaidó: - Seguiremos negociando con Maduro.</p>	Información Tema país	Julio Coco	6 ago. 2019	<a href="https://twitter.com/Juliococo/status/1158777934716579840">https://twitter.com/Juliococo/status/1158777934716579840</a>
2-JC	<p>El caso de la chica Karen, la clarinetista, me tiene muy perturbado y arrecho.</p> <p>El caso de esa joven es un reflejo de Venezuela: Con talento y ganas de trabajar pretendieron obligarla a la sumisión. Como no se doblegó y contó la historia la someten a cárcel y tortura</p>	Información Sentimiento	Julio Coco	15 jul. 2019	<a href="https://twitter.com/Juliococo/status/1150916201947770880">https://twitter.com/Juliococo/status/1150916201947770880</a>
3-JC	<p>No aguanto la incomodidad y no pudo guardar silencio. Nos exigen comprensión que no nos dieron, nos exigen respeto que nos negaron, nos piden humanidad que no tuvieron... Nos exigen grandeza los enanos. Esto va al funcionariado chavista que busca redimirse</p>	Sentimiento Tema país	Julio Coco	29 jul. 2019	<a href="https://twitter.com/Juliococo/status/1156043319887171584">https://twitter.com/Juliococo/status/1156043319887171584</a>
4-JC	<p>Huawei es piso tecnológico de la tiranía chavista y de la avanzada contra América.</p> <p>Deberíamos impulsar un boicot a Huawei, no usar sus productos y en la nueva Venezuela no deben tener cabida</p>	Actitud Información Sentimiento	Julio Coco	25 may. 2019	<a href="https://twitter.com/Juliococo/status/1132337926162079745">https://twitter.com/Juliococo/status/1132337926162079745</a>
5-JC	<p>Todas las veces que la dirigencia opositora tradicional ha negociado nuestra vida y futuro con el PSUV han salido derrotados, aumenta la crisis interna exponencialmente y mueren y emigran más venezolanos.</p> <p>Ya esto lo vivimos y conocemos los resultados, no hay sorpresas.</p>	Actitud Información Sentimiento Tema país	Julio Coco	25 may. 2019	<a href="https://twitter.com/Juliococo/status/1132476430711971840">https://twitter.com/Juliococo/status/1132476430711971840</a>

6-JC	<i>Es increíble cómo en menos de 8 meses hayamos estado tan cerca del cambio y ahora estemos tan lejos. Tantos irresponsables, perversos y traidores con el aval de ingenuos. De paso, desde ambas bandas al que disienta enfrentará los ataques de los monstruos</i>	Actitud Tema país	Julio Coco	19 jul. 2019	<a href="https://twitter.com/Juliococo/status/1152384161367416835">https://twitter.com/Juliococo/status/1152384161367416835</a>
7-JC	<i>Contrario a muchos mensajes que me llegan y que leo, esto no me da el más mínimo miedo; al contrario. Mi miedo es que todo siga igual, había que darle una patada a la mesa y replantear el juego. Ya EEUU lo había dicho, tenían fecha límite y esa negociadera ayudaba a Maduro.</i>	Actitud Información Tema país	Julio Coco	5 ago. 2019	<a href="https://twitter.com/Juliococo/status/1158564934470569984">https://twitter.com/Juliococo/status/1158564934470569984</a>
8-JC	<i>Estoy totalmente convencido que las dictaduras y tiranías no caen con la estrategia de jalarles bola a los tiranos. La sola jaladera de bolas implica la sumisión e incapacidad del jalabolas</i>	Actitud Sentimiento	Julio Coco	12 jun. 2019	<a href="https://twitter.com/Juliococo/status/1138991275779248128">https://twitter.com/Juliococo/status/1138991275779248128</a>
9-JC	<i>Esta medida de @realDonaldTrump con respecto a Venezuela es como rociar de insecticida a las élites. El que no sea una cucaracha no se va a intoxicar; pero, ya usted ve un cucarachero despavorido y gritando. Yo, tengo menos miedos e incertidumbres que ayer</i>	Actitud Información	Julio Coco	5 ago. 2019	<a href="https://twitter.com/Juliococo/status/1158567351471824897">https://twitter.com/Juliococo/status/1158567351471824897</a>
10-JC	<i>Estoy excesivamente exhausto de que la dirigencia política me mienta... Ya ni siquiera me molesta, son tantas y acumuladas las mentiras que lo que trae es cansancio, mucho cansancio. Lo peor es que se molestan y entran en cólera porque uno no les cree...</i>	Actitud Sentimiento	Julio Coco	4 jun. 2019	<a href="https://twitter.com/Juliococo/status/1136095819269058560">https://twitter.com/Juliococo/status/1136095819269058560</a>
11-JC	<i>Reconozco a .@jGuaidó como Presidente Encargado, como ciudadano NO apoyo esta gestión. Este hecho marca un antes y un después de un gobierno sin poder que en vez de buscar asumir</i>	Actitud Tema país	Julio Coco	25 may. 2019	<a href="https://twitter.com/Juliococo/status/1132467749828145157">https://twitter.com/Juliococo/status/1132467749828145157</a>

	<i>ese poder decide ser la oposición de un gobierno ilegítimo en un estado forajido</i>				
12-JC	<i>Delcy Rodríguez acaba de decir que la medida tomada por EEUU es una patada a la mesa de diálogo. Es obvio, lógico y simple: Maduro tiene como objetivo primigenio en esas negociaciones que les levanten las sanciones y les vino la megasanción, y pánico en muchos aliados.</i>	Información Tema país	Julio Coco	6 ago. 2019	<a href="https://twitter.com/Juliococo/status/1158794961317445632">https://twitter.com/Juliococo/status/1158794961317445632</a>
13-JC	<i>Lo proceden es que en este escenario TODOS los diputados en el exilio se devuelvan a Venezuela de manera estratégica y hagan la sesión definitiva para iniciar la liberación. Uno no va a salir a defender lo que ni ellos mismos defienden</i>	Actitud Sentimiento	Julio Coco	11 ago. 2019	<a href="https://twitter.com/Juliococo/status/1160727717387624448">https://twitter.com/Juliococo/status/1160727717387624448</a>
14-JC	<i>Desde la publicación del comunicado de .@jGuaidó .@Asambleave donde aceptan las negociaciones en #Noruega con la tiranía chavista he recibido más de 100 mensajes de venezolanos a acaban de decidir su exilio definitivo. Es el primer impacto de las negociaciones, muchos se irán ya</i>	Información Tema país	Julio Coco	25 may. 2019	<a href="https://twitter.com/Juliococo/status/1132474722929840128">https://twitter.com/Juliococo/status/1132474722929840128</a>
15-JC	<i>#1jul Un joven que protestó en #Táriba #Táchira por la escasez de gas residencial perdió los ojos porque un esbirro le disparó perdigones al rostro. Lo último que vió fue al chavismo siendo chavismo, la crueldad de la tiranía. CDSMM</i>	Información Sentimiento Tema país	Julio Coco	1 jul. 2019	<a href="https://twitter.com/Juliococo/status/1145856207640571904">https://twitter.com/Juliococo/status/1145856207640571904</a>
16-JC	<i>EEUU sancionó al "gerente"..... JAJAJAJAJAJ ¿Se acuerdan cuando muchos opositores le picaban el quesillo a Vielma Mora? Jajajajaajajaajaj</i>	Información Sentimiento	Julio Coco	25 jul. 2019	<a href="https://twitter.com/Juliococo/status/1154416624331628544">https://twitter.com/Juliococo/status/1154416624331628544</a>

**Fuente:** Data extraída de Twitonomy