



INTERNET COMO HERRAMIENTA AL SERVICIO DEL AUTORITARISMO: ANÁLISIS DE CASO DE VENEZUELA

Internet as a Tool at the Service of Authoritarianism: Venezuela Case Study

Miguel Sáez Poveda

Alumno Comillas ICADE – E6

(Doble Grado en Administración y Dirección de Empresas y Relaciones Internacionales)

Email: miguel_saezp@hotmail.com



Autor

La expansión de Internet ha permitido la creación de espacios de libertad de expresión y asociación, incrementando el acceso a la información por parte de los ciudadanos. Su difusión ha alcanzado tal magnitud que a menudo se afirma la existencia de una relación causal entre su aparición y el empoderamiento de la sociedad civil y la llegada de la democracia.



Resumen

Sin embargo, esta ciberutopía es a menudo confrontada por diversos Estados. Ante el dilema del conservador, acuñado por George Schultz, estos Gobiernos han optado por servirse del mundo digital como un medio propagandístico y de control, en vez de impedir el acceso a este.

En este contexto, el objeto principal de este trabajo ha consistido en analizar cómo el Gobierno de Venezuela está empleando Internet para controlar los movimientos disidentes dentro de sus fronteras. Mediante una minuciosa investigación con un especial énfasis en la red social Twitter, se ha podido comprobar cómo el chavismo ha hecho uso de Internet para extender su dominio en la red.

Autoritarismo; Internet; Venezuela; ciberutopía; Twitter.



Key words

Authoritarianism; Internet; Venezuela; cyberutopia; Twitter.

Recibido: 13-11-2020. Aceptado: 01-06-2020



Fechas

The popularization of the Internet provides great space for freedom of expression and association, resulting in the increase on access to information by citizens. Furthermore, it is often claimed that there is a causal relationship between the emergence of the Internet and the empowerment of the civil society as well as the advent of democracy.

However, this cyberutopia is frequently challenged by a wide range of states. Facing the conservative dilemma, coined by George Schultz, these governments respond to it by producing propaganda and by establishing control mechanisms instead of shutting down the Internet.

In this regard, the main objective of this paper has consisted in shedding light on how the Venezuelan government is employing the Internet to control dissident movements within their national borders. Extensive research, with a special focus on Twitter, has proved that Chavism has benefitted from the Internet to expand its control on the Net.



1. Introducción

Cada vez que un nuevo medio de comunicación irrumpe en la sociedad, se tiende a sobreestimar su impacto en el desarrollo económico, social y político. Este determinismo tecnológico ha desencadenado la exaltación generalizada de diversos medios a lo largo de los dos últimos siglos, como fue el caso del telégrafo, de la radio o de la televisión. Como era de esperar, Internet ha recorrido una trayectoria muy similar a la de sus predecesores, debido al *boom* que experimentó a partir de la década de los 90 y que posteriormente fue potenciado por la aparición de las redes sociales.

Asimismo, Internet ha sido considerado a menudo como una herramienta de liberación y democratización para aquellas naciones que se encuentran sometidas a las órdenes de regímenes autoritarios, fomentando la libertad de expresión, la interconectividad y el empoderamiento de la sociedad civil. Sin embargo, varios Gobiernos no democráticos han demostrado recientemente ser conscientes de los efectos disruptivos de Internet y han sido capaces de desarrollar mecanismos digitales de control para fortalecer su autoridad y contrarrestar la oposición política. Por esta razón, el presente trabajo tiene como objetivo principal conocer cómo se ha adaptado el autoritarismo a la era de Internet a través de la censura, la propaganda y la vigilancia *online*.

Con este propósito, la investigación comenzará realizando una revisión de la literatura sobre la relación entre Internet y democracia, comparando dos posturas antagónicas: el ciberoptimismo y el ciberpesimismo. A continuación, se configurará un marco teórico para comprender la creciente implicación de diversos Gobiernos autoritarios con el fin de dominar Internet. De esta manera, se procederá a analizar la evolución del régimen venezolano hacia el autoritarismo y las prácticas que este ha llevado a cabo para controlar los movimientos disidentes en Internet, poniendo un énfasis especial en la red social Twitter. Finalmente, se formularán una serie de recomendaciones para que los gobernantes de los Estados democráticos puedan hacer frente a esta incipiente amenaza digital de forma eficaz.

2. Dos visiones de una misma realidad: ciberoptimismo y ciberpesimismo

Desde su advenimiento a finales de 1969, cuando por primera vez cuatro ordenadores de distintas universidades (UCLA, Stanford, Santa Bárbara y Utah) se conectaron a la red ARPANET (Leiner et al., 2009), ha existido un arduo debate sobre la capacidad democratizadora

de Internet. Actualmente existen dos corrientes de pensamiento claramente diferenciadas en relación al efecto liberalizador que posee Internet sobre los Estados de corte autoritario. Por un lado, considerando la clasificación de Torres Soriano (2013), los ciberoptimistas representan la idea más extendida al defender el rol principal que posee Internet en promover revoluciones y acabar con regímenes autoritarios. Por otro lado, los ciberpesimistas niegan que Internet sea necesariamente una amenaza para el autoritarismo (Kalathil & Boas, 2001; Kalathil & Boas, 2003) y que incluso estos regímenes pueden aprovecharse de esta tecnología para consolidarse en el poder (Calingaert, 2010; Morozov, 2011).

2.1. Ciberoptimistas

A partir de una concepción determinista de la tecnología, por la cual esta se sitúa en el centro del proceso de evolución de la sociedad (Hauer, 2017), los ciberoptimistas consideran a Internet, al igual que ya lo hicieron con otros medios de comunicación disruptivos como el telégrafo, la televisión o la radio, como una de las tecnologías más apropiadas para incrementar el debate público, aportar transparencia a la política y, por ende, mejorar la calidad de la democracia (Shirky, 2011).

Igualmente, la corriente ciberoptimista se basa en el dilema del dictador acuñado por primera vez en 1985 por el secretario de Estado estadounidense George Schultz (Kedzie, 1997). Con la aparición de nuevas tecnologías, los Estados autoritarios se ven obligados a elegir o bien impedir la entrada de estas tecnologías en su país, dañando su propia economía, o bien permitir su desarrollo dentro de sus fronteras, reduciendo considerablemente el control sobre su población (Schultz, 1985). La imposibilidad de optar simultáneamente por la censura y la propaganda política y por el desarrollo económico erosiona inevitablemente las bases de los regímenes autoritarios (Torres Soriano, 2013).

Junto con el determinismo tecnológico y el dilema del dictador, los ciberoptimistas sustentan la capacidad liberatoria de Internet en tres pilares principales: la participación en el debate público, la movilización ciudadana y la desaparición de las fronteras virtuales entre los países.

El primero de los argumentos empleado por aquellos a favor del poder emancipatorio de Internet está basado en las posibilidades que la red brinda a los ciudadanos de participar en el debate público. Según el sociólogo Manuel Castells (2011), Internet ha puesto fin a la “comunicación de masas” de carácter unidireccional, dando lugar a la “autocomunicación de masas”, donde los ciudadanos pueden construir sus propias redes de comunicación sin la necesidad de intermediarios. Por ello, gracias a Internet, sus usuarios pueden acceder a una amplia gama de nuevos canales, no solo para participar de forma *online* y convertirse en creadores de su propio contenido, sino también para acceder a la información política de manera ilimitada, rápida y barata (Anduiza, Cantijoch, & Gallego, 2009; Brown & Livingston, 2018; Calingaert, 2010).

Otro de los beneficios de Internet destacados por los ciberoptimistas para poner fin al autoritarismo es el incremento de la movilización política poniendo en duda la estructura de poder existente. En línea con el concepto de “autocomunicación de masas”, Castells afirma que Internet es la base de la “sociedad red”, donde la interconectividad permite la emergencia de movimientos sociales sobre objetivos y valores concretos bajo la forma de “comunidades virtuales” (Castells, 2001). Estas comunidades ya sea, por ejemplo, bajo la forma de grupos en Facebook, acercan a usuarios con identidades, motivaciones e intereses comunes, que pueden expresar sus opiniones libremente más allá de las estructuras de comunicación tradicionales (Ravanoglu

Los ciberoptimistas sustentan la capacidad liberatoria de Internet en tres pilares principales: la participación en el debate público, la movilización ciudadana y la desaparición de las fronteras virtuales entre los países

Yilmaz, 2017). Por lo tanto, Internet y, especialmente las redes sociales, permiten a los ciudadanos de países autoritarios ejercer su libertad de asociación y ponerse en contacto con una red de usuarios para coordinar el activismo y organizar protestas contra los Gobiernos (Lucena-Cid, 2014; Shirky, 2011).

De igual modo, los ciberoptimistas sostienen que Internet permite el desvanecimiento de las fronteras físicas entre países en el ciberespacio, reduciendo el aislamiento de los regímenes autoritarios. La capacidad ilimitada de difundir información en la red facilita que los ciberactivistas puedan divulgar la causa que defienden y que la opinión pública internacional conozca los abusos de ciertos Estados autoritarios, llegando incluso a involucrarse (Torres Soriano, 2013).

Además, gracias a la denominada “autopista de la información”, los usuarios de Internet pueden acceder a datos, a través de su contacto con el espacio exterior al régimen, sobre su propio Gobierno, así como sobre costumbres foráneas (Bremmer, 2010; Chun, 2009), formándose un juicio más veraz sobre su propio sistema de gobierno y anhelando otros modelos alternativos.

2.2. Ciberpesimistas

No obstante, este optimismo ha sido rebatido a menudo por distintos autores que han mostrado su escepticismo sobre la relación causal entre Internet y democracia. Estos investigadores sostienen que la corriente ciberoptimista ha malinterpretado la naturaleza y las funcionalidades de Internet, atribuyendo a la red un poder liberatorio alejado de la realidad (Hindman, 2018), hasta tal punto que Internet no representa una amenaza insuperable para el autoritarismo (Kalathil & Boas, 2003). Las razones esgrimidas por este grupo de investigadores para refutar los argumentos de lo que consideran una ciberutopía incluyen el activismo de sillón o *slacktivism*, la relevancia del contexto sociopolítico y la posibilidad de que los Estados autoritarios utilicen Internet como herramienta de represión contra la población.

En primer lugar, los ciberpesimistas señalan que, aunque Internet posibilita una mayor movilización política, los vínculos que se forman en el mundo virtual entre los usuarios se caracterizan por su fragilidad. De la misma manera, la inexistencia de cualquier tipo de jerarquía en los grupos formados en Internet complica sobremanera el establecimiento de objetivos, así como la implicación de sus miembros más allá de *likes* en Facebook (Gladwell, 2010). En consecuencia, Internet no representa una buena herramienta para incrementar el compromiso y el sacrificio de los usuarios de los grupos constituidos *online* (Morozov, 2011).

En segundo lugar, estos autores rechazan el determinismo tecnológico que sobreestima el papel que juega Internet en los cambios políticos, tal y como defienden los ciberoptimistas. En cambio, los ciberpesimistas subrayan la importancia del contexto y más concretamente de factores políticos, sociales y económicos en la eficacia de Internet a la hora de promover la democracia (Morozov, 2011; Stavridis et al., 2018). La tecnología es considerada neutra, de forma que, pese a que puede actuar como catalizador democrático, requiere de una demanda previa de cambio de régimen por parte de la población (Bremmer, 2010). Consecuentemente, es imprescindible analizar en profundidad el contexto local (fortaleza del Estado autoritario, la centralización de la economía, el empuje de la oposición...) en el que se desarrollan los acontecimientos (Brown & Livingston, 2018; Kalathil & Boas, 2003).

Por último, y de forma más significativa, el ciberpesimismo ha destacado la capacidad de adaptación del autoritarismo a este mundo globalizado para contener los movimientos disidentes

La inexistencia de cualquier tipo de jerarquía en los grupos formados en Internet complica sobremanera el establecimiento de objetivos

dentro de sus fronteras (MacKinnon, 2011; Shirky, 2011; Tkacheva et al., 2013b). A la vista de los recientes acontecimientos, los cyberpesimistas niegan la existencia del dilema del dictador, ya que estos regímenes han diseñado métodos de control de las redes sin dar un paso atrás en la esfera económica (Bremmer, 2010; Morozov, 2011; Torres Soriano, 2013). A pesar de que en una primera instancia se pueda pensar que Internet representa una gran amenaza para el autoritarismo, casos como el de China que ha desarrollado su sofisticado “Gran Cortafuegos”, para inspeccionar el contenido que aparece en la red, son una clara prueba del poder que ostenta el autoritarismo en Internet (Yuen, 2015).

Estos autores han identificado tres formas principales de represión política: censura, propaganda y vigilancia (Morozov, 2011), que serán analizadas posteriormente en el marco teórico. Durante las dos últimas décadas, diversos Gobiernos autoritarios como Cuba, Singapur o Arabia Saudí, aprovechándose de las oportunidades que brinda Internet, han empleado estas herramientas para afianzarse en el poder (Kalathil & Boas, 2003). Por ello, el poder de estos regímenes en la red se ha incrementado hasta tal punto que, según el informe *El ascenso del autoritarismo digital* de Freedom House publicado en 2018, la libertad en Internet se deterioró por octavo año consecutivo.

3. El efecto democratizador de la red: una profecía autonegada

A continuación, el trabajo se centrará en el análisis del marco teórico a partir del cual se abordará el uso de Internet por parte de las autoridades venezolanas como herramienta de control de la población. Para ello, el estudio teórico se sustentará en tres obras principales de la corriente cyberpesimista, que abogan por la posibilidad de que los regímenes autoritarios controlen Internet: *Open Networks, Closed Regimes: The Impact of the Internet on Authoritarian Rule* de Shanthi Kalathil, directora del Foro Internacional de Estudios Democráticos de la Fundación Nacional para la Democracia, y Taylor C. Boas (2003), profesor en la Universidad de Boston; *Access Controlled: The Shaping of Power, Rights, and Rule in Cyberspace* escrito entre otros por Ronald Deibert y Rafal Rohozinski (2010), docentes en la Escuela Munk de Asuntos Globales integrada en la Universidad de Toronto; y *The Net Delusion: The Dark Side of Internet Freedom* de Evgeny Morozov (2011), profesor en la Universidad de Stanford.

3.1. Los aliados del control digital

En primer lugar, es conveniente considerar que, aunque Internet se caracterice por su descentralización, los Gobiernos ostentan siempre un papel central en el desarrollo de las infraestructuras de las tecnologías de comunicación en su territorio. El denominado *backbone* de Internet, es decir la columna vertebral que permite el tráfico de datos a largas distancias, ha sido controlado desde su origen por el Estado en un gran número de ocasiones (Kalathil & Boas, 2003). Consecuentemente, los regímenes autoritarios tienen la capacidad de monitorizar el tráfico de datos y decidir qué tipo de información digital permiten que atraviese sus fronteras. De la misma manera, aunque el *backbone* sea implementado por compañías privadas, estas empresas siempre estarán sometidas a las leyes del territorio en el que operan y a presiones estatales, lo que otorga a cualquier Gobierno que desee monopolizar el flujo de la información la potestad para hacerlo (Deibert & Rohozinski, 2010b).

China ha desarrollado su sofisticado “Gran Cortafuegos”, para inspeccionar el contenido que aparece en la red, una clara prueba del poder que ostenta el autoritarismo en Internet

No obstante, cabe destacar que los regímenes no democráticos se apoyan en otros colectivos para contrarrestar a la oposición mediante el control de los medios de comunicación. Por un lado, según Morozov (2011), las compañías proveedoras de servicios de Internet representan un aliado de gran utilidad para el autoritarismo. Sin estar sometidas a la opinión pública internacional, las empresas locales, que conocen aún mejor a sus usuarios que los propios Gobiernos, se encargan de eliminar el contenido que consideran “inapropiado” de puertas para dentro.

Por otro lado, los propios ciudadanos pueden erigirse en figuras esenciales para defender los intereses de su Gobierno en la esfera virtual. Estos individuos, ya sea liderados por el Gobierno o de forma independiente, pueden convertirse en “hackers patrióticos” y atacar webs, blogs o cualquier fuente de información *online* contraria al régimen, como ocurre en China con el Partido de los 50 centavos. Los miembros de esta formación de comentaristas *online* reciben cincuenta centavos del Partido Comunista chino por cada uno de los *posts* que publican en Internet a favor de su Gobierno (Deibert & Rohozinski, 2010b).

De esta forma, junto al desarrollo estatal de la infraestructura de Internet y la creciente importancia de empresas e individuos, Deibert y Rohozinski (2010a) y Drezner (2010) señalan que se ha producido una gran evolución en las herramientas tanto tecnológicas como no tecnológicas con el propósito principal de controlar la red. Aparte de las medidas más tradicionales como el bloqueo de determinados sitios web a través de cortafuegos, servidores proxy, rúteres y *softwares*, los Estados autoritarios han optado por “controles de segunda y tercera generación”. Mientras que los mecanismos de segunda generación tratan de establecer un marco legal y normativo que permita a los Estados autoritarios controlar el contenido que consideren ilícito en cualquier momento, los controles de tercera generación se basan en contrarrestar las amenazas potenciales con campañas de información que desacrediten y abrumen a sus contrincantes políticos.

3.2. La trinidad del autoritarismo online: censura, propaganda y vigilancia

Con el objetivo de analizar más en profundidad los diferentes métodos de control empleados por estos Estados, es fundamental considerar lo que Morozov (2011) denomina la “trinidad del autoritarismo”, que consta de tres pilares: censura, propaganda y vigilancia. El investigador bielorruso apunta que, aunque estos elementos ya existían previamente a la era de Internet, la red ha incrementado su interconectividad exponencialmente, de tal manera que si, por ejemplo, los usuarios tratan de evitar los controles de censura mediante el uso de redes sociales, estos se pueden ver más expuestos a la propaganda y a la vigilancia llevadas a cabo por estados autoritarios.

La censura digital se asemeja a la censura tradicional en sus motivaciones principales: controlar la oposición política para proteger la estabilidad del Gobierno (Erixon & Lee-Makiyama, 2011). Sin embargo, los regímenes autoritarios tienden a recurrir a otras cuestiones para justificar su mano dura con la oposición en el mundo digital. Tradicionalmente la razón más empleada ha sido la necesidad de bloquear el contenido relacionado con la pornografía, el terrorismo y el juego *online*, que, no obstante, solo representaba una excusa para cerrar páginas web contrarias al Gobierno (Kalathil & Boas, 2003; Warf, 2011), si bien, los Gobiernos están recurriendo en los últimos años a las “noticias falsas” para reforzar su control sobre la información (Freedom House, 2018a).

Actualmente los Gobiernos cuentan con una amplia gama de herramientas de censura, que no para de incrementar en sofisticación. Más allá de los clásicos apagones de Internet, los bloqueos de determinadas URL y las técnicas basadas en filtros de palabras clave, los Estados

Las empresas locales, que conocen aún mejor a sus usuarios que los propios Gobiernos, se encargan de eliminar el contenido que consideran “inapropiado” de puertas para dentro

están aprendiendo a customizar la censura, analizando cada una de las actividades del usuario, tal y como planeaba China con su *software* fallido, GreenDam (Morozov, 2011). Del mismo modo, los ataques de denegación de servicio (DDoS por sus siglas en inglés)¹ se han convertido en una de las armas más útiles para atacar páginas clave y para obstruir el flujo de información en momentos críticos, evitando la movilización de la población (Deibert & Rohozinski, 2010b).

Por último, se debe señalar la continua adaptación de los regímenes no democráticos a las contramedidas aplicadas para evitar la censura como las redes privadas virtuales (VPN) que permiten, a través de la conexión con un ordenador tercero situado en otro país, acceder al contenido bloqueado. En consecuencia, Estados como Rusia y China, que desde julio de 2017 y marzo de 2018 respectivamente han limitado considerablemente el uso de las VPN, han maniobrado velozmente para impedir la entrada a sitios web inapropiados (Bergen, Banjo, & Ramli, 2018; Freedom House, 2018a).

De modo similar, el autoritarismo ha optado por utilizar Internet como medio para incrementar la vigilancia sobre sus ciudadanos, lo que deja entrever el poder extraordinario que la información sobre la opinión pública proporciona a estos regímenes para continuar su fortalecimiento (Morozov, 2011). Prueba de ello es que diversos países obligan a las compañías tecnológicas que operan en su país a almacenar los datos de los usuarios en servidores locales para facilitar el acceso a esta información a agencias nacionales de seguridad (Freedom House, 2018a).

Al igual que las redes sociales pueden contribuir a una mayor difusión de las ideas y una mayor movilización de la población, estos espacios digitales también facilitan las labores de vigilancia del Gobierno. Con las herramientas adecuadas, los Gobiernos pueden infiltrarse en grupos de Facebook, monitorizar las discusiones para organizar acciones de protesta e identificar a los miembros de la oposición (Calingaert, 2010).

Sorprendentemente, los Estados autoritarios han encontrado también un gran aliado en distinguidas empresas tecnológicas occidentales para espiar a sus ciudadanos. No solo el establecimiento del “Gran Cortafuegos” de China contó con la inestimable colaboración de compañías americanas tan afianzadas como Cisco Systems, sino que también Irán adquirió tecnología a las europeas Nokia y Siemens para bloquear *e-mails* e identificar los nombres de los usuarios (Warf, 2011).

Finalmente, la propaganda se ha erigido en un mecanismo de gran utilidad para la consolidación de los Gobiernos autoritarios. Mediante campañas de desinformación, las administraciones de estos países tratan de producir un “cambio cognitivo” en la opinión pública y reforzar su supremacía política, sin tener que recurrir al bloqueo de determinados sitios web (Deibert & Rohozinski, 2010a). El reciente giro hacia la propaganda está relacionado con el conocido “Efecto Streisand”, por el cual cuanto más traten los Estados de censurar ciertos contenidos, más van a espolear el interés de los ciudadanos en dicha información (Morozov, 2011). De esta manera, inundando Internet de comentarios falsos a favor del Gobierno, los usuarios no son capaces de discernir en qué fuentes confiar y, al mismo tiempo, los Estados autoritarios no cesan de obtener información sobre los movimientos disidentes como sucedería en el caso de optar por la censura (Morozov, 2009).

Diversos países obligan a las compañías tecnológicas que operan en su país a almacenar los datos de los usuarios en servidores locales para facilitar el acceso a esta información a agencias nacionales de seguridad

1 Un ataque DDoS o ataque distribuido de denegación de servicio se origina cuando un sitio web recibe un número muy elevado de peticiones de acceso de diversas fuentes. En consecuencia, el sistema es incapaz de procesar tanto tráfico de información y los usuarios legítimos no pueden acceder. Estos ataques suelen realizarse mediante *bots* (Denardis, 2014).

En esta tarea de divulgación las redes sociales desempeñan un papel clave. A través de ellas y empleando instrumentos como los *bots* (programas autónomos que pueden, entre otros fines, tuitear, retuitear o responder a ciertos mensajes de forma automática repetidamente), los Gobiernos crean tendencias (*trending topics*) y diseminan dichos mensajes de forma más rápida y barata que ningún otro medio (Prier, 2017). De igual manera, los Estados autoritarios han constituido “brigadas de Internet” formadas por un gran número de empleados para confundir, desacreditar e incluso captar a los individuos que frecuentan la red (Deibert & Rohozinski, 2010a). En este sentido, es necesario destacar el caso de Rusia que, a raíz de las protestas organizadas mediante Facebook y Twitter en contra del Gobierno en 2011, constituyó en San Petersburgo la Agencia de Investigación de Internet, también conocida como la “granja de trolls”, que emplea a cientos de funcionarios rusos para publicar comentarios pro-Kremlin utilizando identidades falsas (Chen, 2015).

4. Objetivos y preguntas de investigación

Partiendo de la información recabada en el estado de la cuestión y el marco teórico, el presente trabajo tiene por objeto principal analizar cómo el Gobierno de Venezuela está empleando Internet para controlar los movimientos disidentes dentro de sus fronteras. Por lo tanto, se tratará de responder a la siguiente pregunta: ¿de qué manera está utilizando Internet el régimen de Nicolás Maduro para monitorizar y contener la creciente actividad de la oposición en Venezuela? Asimismo, este objetivo general se alcanzará con la consecución de unos objetivos más específicos, que se desarrollan a continuación:

- » Identificar las herramientas de censura, vigilancia y propaganda empleadas por el régimen autoritario de Hugo Chávez y posteriormente de Nicolás Maduro para restringir el flujo libre de información veraz entre la población.
- » Determinar los canales de comunicación empleados por la oposición en Internet con el fin de organizar las protestas y acabar con el Gobierno de Caracas.
- » Analizar el papel de los diversos intermediarios *online* (proveedores de Internet, redes sociales, moderadores de comunidades *online*, administradores de blogs...) tanto globales como locales a la hora de facilitar la actitud represiva de la Administración venezolana.
- » Evaluar la importancia del contexto y de otros factores de carácter social, económico y político detrás de la movilización de la oposición y de su efectividad para poner fin al Gobierno chavista.
- » Proponer estrategias a los responsables políticos de los países democráticos para abordar la situación de manera efectiva valorando los riesgos y peligros de Internet, de tal forma que sus medidas no supongan un obstáculo para la disidencia venezolana.

Se tratará de responder a la siguiente pregunta: ¿de qué manera está utilizando Internet el régimen de Nicolás Maduro para monitorizar y contener la creciente actividad de la oposición en Venezuela?

5. Metodología

Tras haber sentado las bases teóricas del estudio y haber formulado los objetivos y la pregunta de investigación, es necesario desarrollar las técnicas tanto cualitativas como cuantitativas que serán empleadas en el análisis del caso práctico. La investigación se ha caracterizado por su carácter confirmatorio ya que ha examinado una cuestión que ya ha sido estudiada por la disciplina con anterioridad, valiéndose de las maniobras del régimen venezolano con el fin de confirmar las hipótesis enunciadas sobre el uso de Internet por parte de los Estados autoritarios.

En primer lugar, se ha realizado una revisión bibliográfica en relación al control político ejercido por la administración chavista durante sus veinte años de gobierno. Para ello, se ha acudido a bases de datos académicas como EBSCO, JSTOR o Dialnet de las que se han extraído artículos de investigación de gran relevancia para abordar el estudio sobre Venezuela. Igualmente, se han recopilado informes realizados por instituciones como Freedom House, que desde 2012 publica anualmente un dossier denominado *Libertad en la Red*, en el que se realiza una evaluación país por país de su libertad *online* (Freedom House, 2019). Finalmente, y de la misma manera, se ha recurrido a sitios oficiales del Gobierno de Venezuela con el objetivo de consultar diversas leyes promulgadas por el régimen de Caracas en relación a Internet.

En cuanto a la recolección y análisis de datos cuantitativos, el primer paso ha consistido en identificar cuál sería la red social más apropiada para medir la actividad tanto del Gobierno venezolano como de la oposición en el mundo digital. Por diversas razones que serán expuestas a continuación, Twitter ha sido la red social elegida con el propósito de examinar el objeto de análisis de este trabajo.

Mediante sus 280 caracteres, Twitter se ha convertido en la red social de referencia en los círculos políticos y periodísticos al facilitar que los usuarios estén al corriente de la actualidad política, permitir la interacción bidireccional entre gobernantes y ciudadanos, así como servir de “termómetro social” de las cuestiones que más preocupan a la opinión pública (Rodríguez Andrés & Ureña Uceda, 2011).

En el caso de Venezuela, la relevancia de Twitter en la esfera política es también notoria. Aunque la presente investigación se ha visto parcialmente limitada debido a la escasa cantidad de datos oficiales sobre las redes sociales en Venezuela, es conveniente destacar que Twitter contaba en 2018 con 12.944.611 usuarios en el país sudamericano (41% de la población) siendo una de las diez páginas web más frecuentadas en Venezuela durante el último cuatrimestre de 2017 con un tráfico mensual de 23.900.000 visitas (We Are Social, 2018).

Además, a lo largo de estos años de Gobierno chavista, tanto el régimen como la oposición han trasladado su pugna tradicional en el mundo físico al universo Twitter. Por un lado, la oposición venezolana ha optado por esta red social como canal para eludir la censura y el monopolio estatal en los medios de comunicación del país. Por otro lado, la administración de Caracas no renunció a la lucha digital y se adentró de lleno en Twitter en 2010 con la creación de la cuenta @chavezcandanga para su presidente Hugo Chávez, que alcanzó la considerable cifra de 500.000 seguidores en su primer mes en funcionamiento (Morozov, 2011). Asimismo, el Gobierno ha empleado desde entonces Twitter para difundir sus mensajes propagandísticos a través de *bots* (Andrino & Pérez Colomé, 2019) e incluso para utilizar *tweets* como prueba acusatoria en procesos judiciales (Freedom House, 2018b).

Consecuentemente, se ha recurrido a la herramienta Twitonomy para analizar la actividad del régimen de Nicolás Maduro y de la oposición venezolana en Twitter. A partir de una investigación preliminar se identificaron las cuentas principales que modelan la discusión política sobre Venezuela. Entre estos perfiles se encuentran organismos y personalidades estatales, opositores al Gobierno y, por último, diferentes medios de comunicación tanto afines como contrarios al régimen (en sombreado), que se muestran a continuación con su número de seguidores en Twitter²:

La presente investigación se ha visto parcialmente limitada debido a la escasa cantidad de datos oficiales sobre las redes sociales en Venezuela

2 Cifras de seguidores obtenidas el 14 de marzo de 2019 de las respectivas cuentas en Twitter.

Tabla 1. Principales cuentas de Twitter a favor del chavismo

USUARIO	NOMBRE DE CUENTA	SEGUIDORES (en miles)
Hugo Chávez Frías	@chavezcandanga	4.040
Nicolás Maduro	@NicolasMaduro	3.580
Diosdado Cabello R	@dcabellor	2.270
VTV CANAL 8	@VTVcanal8	1.570
Jorge Arreaza M	@jaarreaza	1.560
Elias Jaua	@JauaMiranda	1.470
PSUV	@PartidoPSUV	1.280
Tareck El Aissami	@TareckPSUV	1.270
Correo del Orinico	@correoorinoco	865
Aporrea	@aporrea	363

Tabla 2. Principales cuentas de Twitter en contra del régimen venezolano

USUARIO	NOMBRE DE CUENTA	SEGUIDORES (en miles)
Henrique Capriles R.	@hcapriles	7.210
La Patilla	@la_ptallia	6.970
Leopoldo López	@leopoldolopez	5.260
El Nacional	@ElNacionalWeb	4.720
Antonio Ledezma	@alcaldeledezma	2.320
RunRunes	@RunRunesWeb	2.130
Henry Ramos Allup	@hramosallup	1.790
Juan Guaidó	@jguaido	1.720
Tal Cual	@DiarioTalCual	1.390
El Pitazo	@ElPitazoTV	589

Fuente: elaboración propia a partir de datos extraídos de Twitter

Una vez se han determinado los perfiles de Twitter que lideran la conversación *online* en ambos bandos, el estudio ha focalizado la atención especialmente en los acontecimientos que tuvieron lugar entre el 20 de enero y el 20 de marzo de 2019. Esta acotación temporal se debe a las limitaciones metodológicas derivadas del uso de Twitonomy, dado que la herramienta solo permite analizar los últimos 3200 tuits de cada cuenta, así como los últimos 85 retuits realizados sobre las publicaciones.

El estudio se ha centrado en los perfiles personales ya que aquellos correspondientes a medios digitales superaban con creces la cifra de los 3200 tuits en tan solo dos días. En cuanto al régimen venezolano, se han considerado las siguientes cuentas: @nicolasmaduro, @dcabellor, @jaarreaza y @jauamiranda, mientras que, respecto a la oposición, se han tomado los siguientes perfiles: @hcapriles @alcaldeledezma @hramosallup y @jguaido. Tanto la cuenta de @chavezcandanga como la de @leopoldolopez no se han analizado por su prolongada inactividad en Twitter.

6. Internet, el gran aliado del régimen venezolano

En la presente sección se analizará y se discutirá el uso de Internet por parte del Gobierno de Venezuela con el objetivo de aportar evidencia empírica y contrastar la información recogida en el estado de la cuestión y el marco teórico sobre cómo emplean la red los Gobiernos autoritarios para controlar a los movimientos opositores.

Con esta intención, se realizará en primer lugar una revisión histórica del chavismo que permitirá identificar las políticas estatales en relación a Internet, el papel de los intermediarios *online*, así como las herramientas de censura, vigilancia y propaganda aplicadas por Caracas. Para ello será imprescindible acompañar el estudio de un examen minucioso del contexto político, económico y social de Venezuela. Posteriormente, el análisis centrará su atención en la red social Twitter para comprender cómo está organizado el debate político sobre Venezuela en Internet y conocer en profundidad cómo funcionan las campañas de desinformación del Gobierno de Maduro.

6.1. La evolución del chavismo hacia el control total de la red

6.1.1. Internet como camino a la sociedad del conocimiento (1999-2006)

Los primeros años del chavismo se caracterizaron por la intención de incluir a Venezuela en la sociedad del conocimiento a través de la utilización de Internet como política prioritaria (Puyosa, 2015). De hecho, en su artículo 108, la Constitución de 1999 afirmaba que “el Estado garantizaría servicios públicos de radio, televisión y redes de informática con el fin de permitir el acceso universal a la información” (CRBV, 1999). En consecuencia, se produjo una expansión veloz de la red digital por todo el país y la penetración de Internet creció de un 3% a principios de siglo hasta un 21% en 2007 (Puyosa, 2015; Urribarrí & Díaz Hernández, 2019). Esta rápida difusión facilitó el debate colectivo y pluralista en las redes con iniciativas manifiestas como los blogs que cubrieron las elecciones de 2006 o el grupo de discusión online creado para discutir la reforma constitucional de 2007 (Urribarrí, 2011).

La rápida difusión facilitó el debate colectivo y pluralista en las redes con iniciativas manifiestas como los blogs que cubrieron las elecciones de 2006

6.1.2. El ocaso de la apertura de Venezuela en Internet (2007-2013)

A pesar de esta primera fase de libertad en Internet, la situación cambió radicalmente a partir de 2007 en línea con el progresivo autoritarismo que estaba implementando el Gobierno en Venezuela. La renacionalización de CANTV en 2007 posibilitó que el Estado, que ya se erigía como regulador de la red a través de CONATEL, se convirtiera en el principal proveedor de servicios de internet haciéndose con el control del *backbone* en Venezuela (Urribarrí, 2011; Urribarrí & Díaz Hernández, 2019). Tres años más tarde, la Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión (RESORTE), que prohibía la difusión de contenidos que incitaran al odio o la violencia en dichos medios, extendió su ámbito de competencia a Internet al aprobarse la Ley de Responsabilidad Social de Radio, Televisión y Medios Electrónicos (RESORTEME) (Corrales, 2015). De este modo, la nueva normativa impedía la propagación de mensajes en la red que “incitasen o promoviesen el odio, [...] o alterasen el orden público”, siendo los “proveedores de medios electrónicos responsables por la información y contenidos prohibidos, [...] en caso de que no hayan limitado el acceso a los mismos” (CONATEL, 2010).

Mediante estas dos maniobras quedó patente la invalidez del “dilema del dictador” en el caso de Venezuela ya que, ante la expansión de Internet en el país, los gobernantes no vieron cómo la comunicación y el debate en las redes minaba su dominio, sino todo lo contrario al implantar “controles de segunda generación”. Mientras seguía aumentando la penetración de Internet (41% en 2011) y la oposición comenzaba a movilizarse a través de blogs, Facebook y Twitter, el régimen redobló sus esfuerzos para hacerse con el control de la red e influenciar el debate en Internet (Freedom House, 2012). Prueba de ello es que el propio Hugo Chávez se unió a la comunidad de Twitter el 28 de abril de 2010 para contrarrestar la pujanza *online* de la oposición con un tuit que pasaría a la historia:

Tuit 1. Llegada de Hugo Chávez a Twitter



Fuente: Twitter, 2010

Durante esta segunda etapa que se prolongaría hasta principios de 2014, varios son los incidentes que ilustran la vigilancia y la censura llevadas a cabo por el Gobierno venezolano. Es relevante mencionar que por entonces la propaganda se limitaba aún a los medios de comunicación tradicionales como la prensa escrita, tal y como indica la reducción del porcentaje de periódicos privados e independientes en Venezuela de un 100% en 1998 a tan solo un 56% en 2014 (Corrales, 2015). La Ley RESORTE y la consecuente sumisión de los proveedores de servicios de internet permitieron que CANTV bloqueara temporalmente el sitio web del candidato de la oposición, Henrique Capriles, durante las elecciones presidenciales de 2012 (Urribarrí & Díaz Hernández, 2019). De forma similar, durante la jornada electoral de abril de 2013 en la que Maduro se impuso por un punto y medio porcentual a Capriles (Corrales & Hidalgo, 2013), el servicio de banda ancha operado por CANTV estuvo inactivo durante aproximadamente 30 minutos (Freedom House, 2013).

La vigilancia *online* también comenzó a proliferar en este periodo como se pudo apreciar con el allanamiento de la residencia del tuitero Federico Medina Ravell, acusado de difundir a través de la cuenta @LucioQuincioC falsos rumores sobre la salud de Hugo Chávez cuando este ya se encontraba gravemente enfermo (Watts, 2013). Asimismo, los “hackers patrióticos”, mencionados anteriormente en el marco teórico, entraron en escena a finales de 2011 bajo el pseudónimo de N33. Diversos periodistas, economistas, activistas y políticos de la oposición comenzaron inesperadamente a tuitear mensajes a favor del chavismo y ataques hacia la oposición después de que sus cuentas hubieran sido *hackeadas* por el grupo civil N33 (Freedom House, 2013; Puyosa, 2015).

6.1.3. El estado de excepción se traslada al dominio digital (2014-2019)

La sucesión que aconteció en la presidencia de Venezuela con la investidura de Maduro por un polémico y estrecho margen de victoria frente a Capriles en abril de 2013 y el desmoronamiento de los precios de los hidrocarburos que han sumido a la economía y a la sociedad venezolanas en una profunda recesión han marcado un antes y después. Actualmente el Gobierno chavista se está enfrentado no solo a una profunda crisis de legitimidad, sino también a la percepción de los ciudadanos de su incapacidad para resolver esta difícil situación (Corrales & Penfold, 2015; González, 2019; Trak Vásquez, 2015). Consecuentemente, a partir de abril de 2013, el autoritarismo de Caracas y, por ende, la represión en el mundo digital hacia la oposición se han intensificado hasta alcanzar niveles nunca antes vistos en el país.

Para comprender esta nueva etapa del chavismo que se expande hasta la actualidad, se debe acudir al Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación, también conocido como Plan de la Patria, para el periodo entre 2013 y 2019. El documento estratégico enumera una serie de objetivos históricos que conforman la visión a largo plazo del Estado. El cuarto de ellos subraya la necesidad de “desmontar el sistema neocolonial de dominación imperial, eliminando o reduciendo a niveles no vitales el relacionamiento económico y tecnológico de nuestro país con los centros imperiales de dominación” (Plan de la Patria, 2013). Esta afirmación representa sin lugar a dudas una clara contradicción con la intención inicial en 1999 de Chávez de insertar a Venezuela en la sociedad del conocimiento y de universalizar el acceso a Internet.

A lo largo de estos últimos años, aunque la penetración de Internet se ha elevado hasta aproximadamente un 60% en 2018 (Freedom House, 2018b; Tendencias Digitales, 2018), la desinversión en infraestructura ha sido evidente dada la grave crisis económica, posicionando a Venezuela como el país de Latinoamérica, junto a Paraguay, con menor velocidad de conexión a la red (1,6 MBps), muy por detrás de la media del continente que asciende a 5,6 MBps (IPYS Venezuela, 2018; Rojas & Poveda, 2018). No obstante, el Gobierno de Maduro ha persistido en su empeño por establecer “controles de segunda generación” adicionales mediante la aprobación en 2017 de la Ley Constitucional contra el Odio, por la Convivencia Pacífica y la Tolerancia por parte de la ANC (Urribarrí & Díaz Hernández, 2019). Esta normativa se asemeja a la previamente mencionada Ley RESORTEME por su extrema ambigüedad al prohibir la difusión en redes sociales de mensajes que inciten, entre otras cuestiones mencionadas, “al odio nacional”, haciendo responsables a los administradores de estas plataformas de cumplir con la ley y “prevenir la difusión de estos mensajes” (Asamblea Nacional Constituyente, 2017).

De igual manera, la censura, la vigilancia y la propaganda en las redes se han multiplicado en esta última fase, mientras que la movilización ciudadana también ha incrementado considerablemente gracias a Internet. A principios de 2014, la oposición, liderada por Leopoldo López, María Corina Machado y Antonio Ledezma, congregó en diferentes manifestaciones masivas repartidas por toda Venezuela a unas 800.000 personas bajo el hashtag #lasalida (Corrales, 2015; Corrales & Penfold, 2015). En respuesta a estas concentraciones, el Gobierno no solo reprimió violentamente a los manifestantes deteniendo a 3.100 personas, sino que además bloqueó 384 sitios web, incluyendo la página Pbs.twimg.com, encargada de almacenar las fotos subidas a Twitter (Corrales & Penfold, 2015; Freedom House, 2014; Trak Vásquez, 2015). Asimismo, el líder opositor Leopoldo López fue arrestado en febrero de 2014 y posteriormente condenado a 13 años de cárcel en un juicio en el que, entre las pruebas acusatorias, la fiscalía

El Gobierno de Maduro ha persistido en su empeño por establecer “controles de segunda generación” adicionales mediante la aprobación en 2017 de la Ley Constitucional contra el Odio, por la Convivencia Pacífica y la Tolerancia por parte de la ANC

presentó 700 tuits (ver tuit 2) y un video de YouTube, en los que López llamaba a “salir a conquistar la democracia” (Freedom House, 2015; Puyosa & Chaguaceda, 2017).

Tuit 2. Prueba presentada por la fiscalía en contra de Leopoldo López



Fuente: Twitter, 2014

Si las detenciones arbitrarias llevadas a cabo por el SEBIN comenzaron a ser frecuentes con la llegada de Maduro al poder, la aprobación de la Ley contra el Odio en noviembre de 2017 las ha seguido acrecentando, reduciendo aún más la libertad de expresión *online*. Abogados, diversos periodistas e, incluso, usuarios menores de edad, han sido algunos de los principales perjudicados ya que, o bien han sido retenidos, o bien han sido obligados a dejar el país tras ser acusados de “incitar al odio” cuando expresaban su opinión sobre el régimen en Facebook, Twitter, WhatsApp o en sus propias páginas web (Freedom House, 2018b). Igualmente, los bloqueos de sitios web de medios de comunicación de gran popularidad como La Patilla o El Nacional por parte de la compañía estatal CANTV continuaron, aunque cabe destacar que operadores privados como Movistar y Digitel también los están llevando a cabo recientemente (Freedom House, 2016; IPYS Venezuela, 2017).

Sin embargo, es remarcable que la actual política estatal en relación al control de Internet se está caracterizando por la introducción de nuevas herramientas como los DDoS y mecanismos de “tercera generación” como el énfasis en la propaganda *online*. Por ello, varios de los portales digitales como El Pitazo que ya habían sufrido bloqueos por parte de los proveedores de internet, se han tenido que enfrentar últimamente a ataques DDoS orquestados por el Gobierno, volviéndolos inoperativos durante horas ante la saturación de sus servidores (Espacio Público, 2018; Freedom House, 2018b). Además, con el fin de promover sus ideas en Internet, tanto Maduro como su equipo publican tuits con alto contenido propagandístico, llamando al nacionalismo venezolano y al fin del “imperio yankee” con *hashtags* como #VivaVenezuela u #ObamaYankeeGoHome (Steckman & Andrews, 2017), o más recientemente #TrumpHandsOffVenezuela (Trendinalia, 2019a). Al mismo tiempo, la Administración de Caracas ha descubierto cómo los *bots* pueden ser de gran utilidad en su tarea de divulgación, si bien es cierto que la oposición también hace uso de este mecanismo para potenciar su impacto en la red (Freedom House, 2016). Por este motivo, el Gobierno de Maduro se ha servido de este mecanismo tanto en las últimas elecciones presidenciales de mayo del 2018, cuando se emplearon unas 500.000 cuentas automatizadas (Puyosa, 2018), como en la campaña previa a las elecciones a la ANC de 2017, cuando #SoluciónConstituyente se convirtió en TT en Venezuela gracias a que el 51% de las cuentas

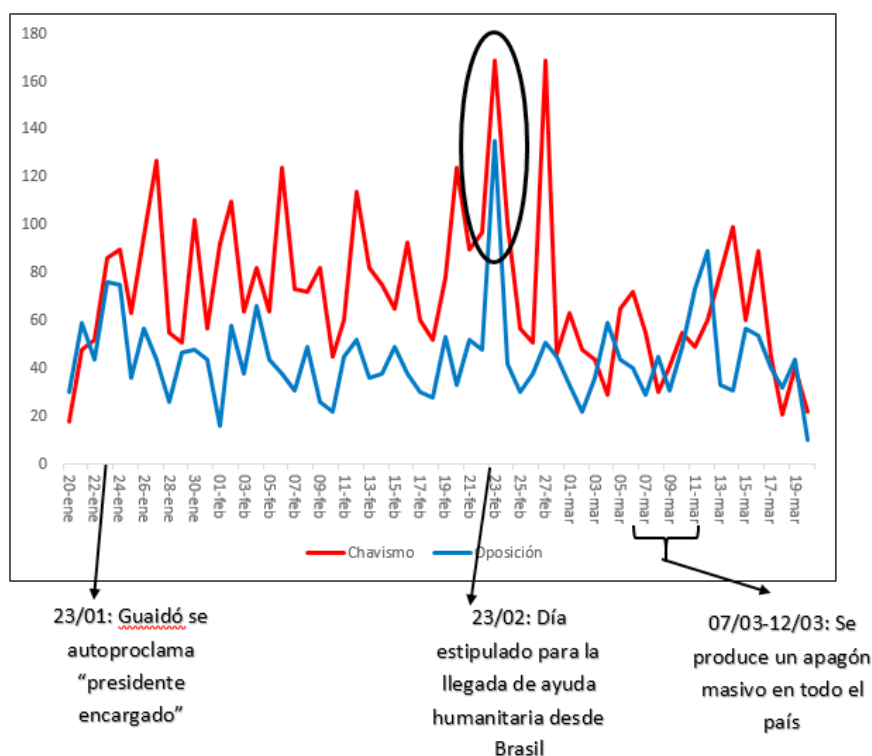
utilizando dicho *hashtag* habían sido creadas a lo largo de ese año (Díaz & Murillo, 2017), lo que hace pensar que la mayoría de ellas eran *bots*. Recientemente, Twitter suspendió 1.196 cuentas falsas por estar supuestamente “involucradas en una campaña de influencia promovida por el Estado” (Andrino & Pérez Colomé, 2019).

6.2. La batalla por la hegemonía comunicacional en Twitter entre Gobierno y oposición

A continuación, se ha procedido a analizar más de cerca la pugna que el Gobierno chavista y la oposición liderada por Juan Guaidó están librando en la red social Twitter. Con el propósito de centrar el estudio en las fechas más relevantes, se ha examinado el número de tuits publicados por las cuatro cuentas activas con mayor número de seguidores de cada grupo.

En el gráfico 1, se puede apreciar la oscilación en la actividad de estos perfiles a lo largo de los dos meses estudiados. No obstante, es destacable que los miembros del Gobierno de Caracas han tuiteado con mayor asiduidad que la oposición durante este periodo de inestabilidad, aunque es cierto que la suma de los seguidores de las cuentas del régimen analizadas (8.880.000) es significativamente inferior en comparación a la de los componentes de la oposición (13.040.000). Además, como se puede ver en el gráfico 1, tanto chavismo como oposición presentan su pico de tuits el 23 de febrero, cuando estaba anunciada la entrada de ayuda humanitaria en Venezuela desde Brasil bajo los auspicios de Guaidó, que, sin embargo, fue bloqueada por el Gobierno de Maduro en la frontera (Manetto, 2019).

Gráfico 1. Número de tuits de las cuentas principales (20 de enero – 20 de marzo)



Fuente: elaboración propia con datos extraídos de Twitonomy

Por lo tanto, el análisis ha centrado su atención en esta jornada del 23 de febrero de 2019, día en el que los *hashtags* que monopolizaron los *timelines* de los venezolanos fueron de marcado carácter político: #23FAyudaYLibertad, #VenezuelaEnDefensa DeLaPaz, #23FAvalanchaHumanitaria y #TrumHandsOffVenezuela (Trendinalia, 2019b).

Investigando cuáles fueron los tuits de estas cuentas con mayor número de retuits durante este periodo, se ha podido reforzar la conclusión del gráfico anterior de que el 23 de febrero se convirtió en una auténtica lucha no solo en Pacaraima³, sino también en la red. Cinco de las ocho cuentas examinadas alcanzaron su récord de retuits a lo largo de los 60 días estudiados o bien el 23 de febrero, o bien el 24. Igualmente, la publicación con mayor impacto en Twitter fue la realizada por Juan Guaidó en la noche del 23 de febrero tras el bloqueo de la ayuda humanitaria. Este tuit ha alcanzado los 62.972 retuits y los 127.452 “Me Gusta”.

Tuit 3. Reacción de Juan Guaidó ante la negación del Gobierno a recibir la ayuda



Fuente: Twitter, 2019a

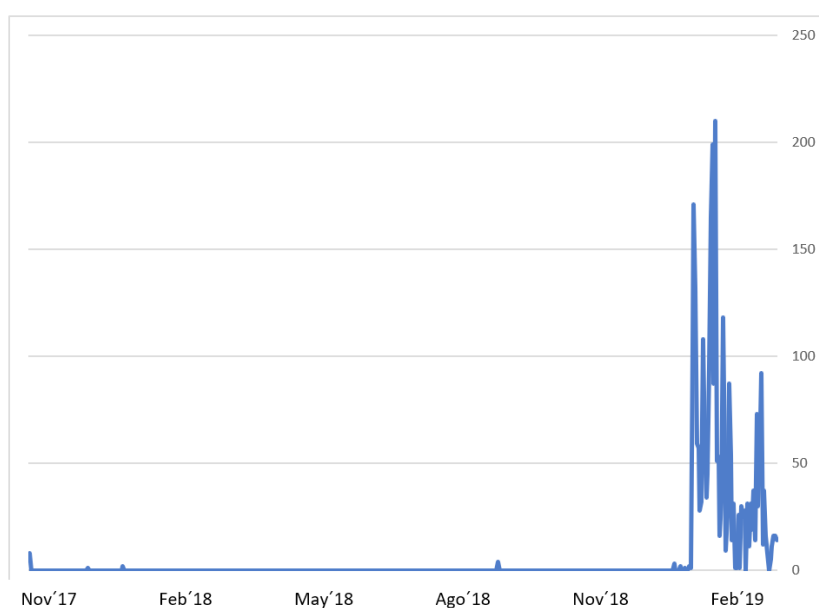
Si se consideran las últimas 87 cuentas que retuitearon esta publicación⁴, se puede identificar un número reducido de *bots* ya sea por sus *hashtags* o retuits, lo que confirma que la oposición también emplea este mecanismo para llegar a un mayor número de usuarios en Twitter. Uno de los casos más evidentes es el de la cuenta @33Jacob15 que, a pesar de haber sido creada en junio de 2010, ha mostrado un repunte repentino en su actividad *online* a partir del 24 enero de 2019, el día posterior a la autoproclamación de Guaidó como “presidente encargado”, tal y como muestra el gráfico 2. Asimismo, el análisis de los 2.766 tuits publicados por este perfil a lo largo de 2019 ha descubierto que 219 corresponden a retuits de la cuenta de @jguaido y, sorprendentemente, 81

3 Ciudad brasileña donde se encuentra la frontera entre Venezuela y Brasil y, por la cual estaba prevista que atravesara la ayuda humanitaria.

4 Número máximo de retuits que permite extraer Twitonomy.

son retuits a @pablocasado_, presidente del Partido Popular español, dejando entrever su condición de *bot*. De forma similar, @lapazdemipatria se asemeja al prototipo de cuenta automatizada, ya que, atendiendo a sus últimos 3.200 tuits, 891 contienen el *hashtag* #maduroessatanas y otros 207 adicionales la etiqueta #maduroestamaladelacabeza (Ver tuit 4).

Gráfico 2. Actividad de @33jacob15 (noviembre de 2017 – marzo de 2019)



Fuente: elaboración propia con datos extraídos de Twitonomy

Tuit 4. Publicación realizada por un bot en contra de Nicolás Maduro



Fuente: Twitter, 2019b

El hallazgo de que la oposición también se beneficia del uso de *bots* constituye una novedad para la disciplina sobre la disputa digital entre Caracas y sus oponentes, debido a que las investigaciones previas apenas habían encontrado evidencias. Por su parte, ya se ha mencionado que,

en diversas ocasiones (campaña previa a los comicios para designar a los miembros de la ANC en 2017, elecciones presidenciales de 2018), el régimen de Maduro ha empleado estas cuentas automatizadas.

Con el propósito de descubrir la existencia de estos *bots* al servicio del Gobierno en el intervalo de tiempo analizado, se ha seleccionado el tuit de mayor impacto por número de retuits durante los incidentes del 23 de febrero. Aunque con una cantidad de retuits (9.252) muy inferior respecto a la publicación de Guaidó (62.972) previamente examinada, este tuit de Diosdado Cabello alcanzó una repercusión sustancial, al incluir dos fotos donde aparecen los semblantes serios de Guaidó y su equipo:

Tuit 5. Mensaje en el que Diosdado Cabello declara la “victoria” del régimen el 23F



Fuente: Twitter, 2019c

En este caso, se ha optado por analizar las respuestas al *post* de Diosdado Cabello para descubrir este tipo de perfiles robotizados. Entre las reacciones a la publicación, se han encontrado varias cuentas como @luzibelmamarca y @navea_mary que pertenecen a lo que podría considerarse una “orquesta de *bots*” con un perfil matriz @tuiteros_vzla en cuya descripción reza el siguiente eslogan: “Tuiteros Patriotas de Venezuela”. Es destacable que ambas respuestas incorporaban uno de los *hashtags* que se convirtieron en TT durante el 23 de febrero, #VenezuelaEnDefensaDeLaPaz.

Tuits 6 y 7. Bots prochavismo en respuesta al tuit de Diosdado Cabello

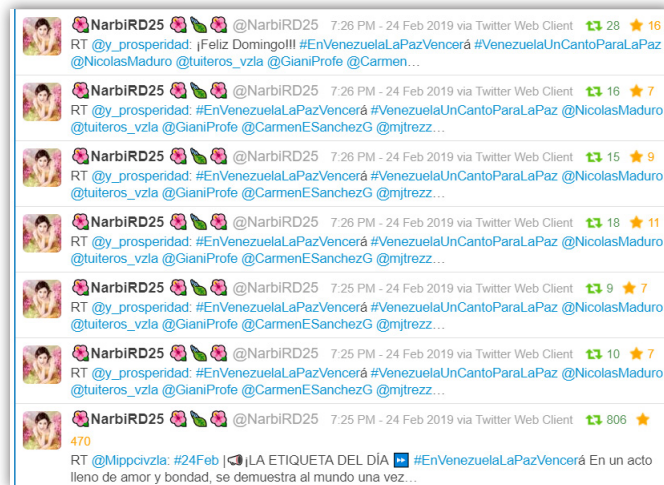


Fuente: Twitter, 2019c

Profundizando en la investigación sobre la conversación *online* que tuvo lugar el 23 de febrero, se puede percibir cómo una infinidad de usuarios ficticios, también relacionados con @tuiteros_vzla, como @NarbiRD25, @Albani718, @elsysmarcano, @enmalque68, @Gianiprofe, @edusm08, @Delianaca, @didy_castillo84 o @y_prosperidad inundaron Twitter con la “etiqueta del día”, #VenezuelaEnDefensaDeLaPaz para ocultar los incidentes en la frontera con Brasil. Como puede verse en la cadena de tuits 1, el perfil del Ministerio del Poder Popular para la Comunicación y la Información (@Mippcivzla) fue el encargado de decidir cuál iba a ser el *hashtag* del día y, a partir de ese momento, los *bots* publicaron dicha etiqueta continuamente mencionando a otras cuentas automatizadas.

Cabe señalar que estas cuentas promedian unos 400 tuits al día, los cuales son principalmente retuits en cadena entre ellas. Asimismo, la mayoría tienen como foto de perfil el logo de @tuiteros_vzla como se puede observar en el avatar de @luzibelmarcano del tuit 7, o alguna imagen que se caracteriza por su falsedad como la de @NarbiRD25. Por último, es destacable que varios de estos perfiles se definen en sus descripciones como “venezolanos comprometidos con su país”.

Cadena de tuits 1. Difusión del hashtag #EnVenezuelaLaPazVencerá el 23F



Fuente: elaboración propia a partir de tuits extraídos de Twitonomy

De esta manera, la información proporcionada por Twitter ha permitido comprobar cómo se desarrolló la batalla *online* entre el régimen de Maduro y la oposición a lo largo del 23 de febrero de 2019. Tras examinar las herramientas utilizadas por ambos bandos queda patente la importancia que conceden a Twitter e Internet en la difusión de sus ideas durante jornadas clave para sus intereses.

7. Un nuevo enfoque para combatir el auge del autoritarismo digital

El análisis de la relación entre Internet y autoritarismo en el caso de Venezuela ha facilitado la confirmación de varios planteamientos desarrollados en la parte teórica de esta investigación. Por ello, en este apartado se procederá a realizar una serie de conclusiones sobre la utilización de Internet por parte de los regímenes autoritarios, que irán secundadas por un conjunto de recomendaciones para los Gobiernos democráticos.

A lo largo del trabajo se ha podido comprobar la gran variedad de aplicaciones que Internet ofrece tanto a los estados como a los ciudadanos. El estudio de la situación venezolana ha corroborado algunos de los argumentos ciberoptimistas presentados en el estado de la cuestión. La penetración de Internet en Venezuela ha ido acompañada de una ascendente participación ciudadana, una creciente movilización de la oposición y una mayor repercusión internacional en los últimos años. No obstante, aunque la red ha podido potenciar estas mejoras, es imprescindible situar estos cambios en el contexto en el que están teniendo lugar, es decir, la insostenible inestabilidad política del Gobierno de Maduro para comprender que Internet no puede ser considerado como el único factor detrás de una futura revolución en Venezuela.

De igual manera, la evolución paulatina hacia el autoritarismo que está emprendiendo el régimen venezolano, así como el control paralelo que Caracas está ejerciendo en la red han demostrado la invalidez del “dilema del dictador” de Schultz (1985). No solo se ha constatado que el incremento del acceso a Internet por parte de la población venezolana no se ha traducido en un menor control del Gobierno sobre los ciudadanos, sino que además el gran obstáculo del que el dilema advertía a aquellos regímenes dictatoriales que no se abrieran a Internet, el atraso económico, ha acabado produciéndose pese a la masificación de la red.

En esta línea, las prácticas represivas de diversos estados en relación a la censura, la vigilancia y la propaganda *online*, también han podido ser observadas en el caso venezolano. La re-nacionalización de CANTV en 2007 y la aprobación de normativas como la Ley RESORTEME y la Ley Contra el Odio, que regulan el debate en la red, han permitido al Gobierno chavista hacerse con el control del *backbone* del país y subordinar a las compañías proveedoras de servicios de Internet a sus propios intereses. Asimismo, la represión a la oposición ha contado con la inestimable ayuda de civiles venezolanos fieles al régimen que han formado el grupo N33, convirtiéndose en “*hackers* patrióticos” y persiguiendo en la red cualquier atisbo de oposición.

Este conjunto de aliados e instrumentos legales que tanto el régimen de Chávez como el de Maduro han ido reforzando desde 2007, ha facilitado a la Administración venezolana la implantación de mecanismos de control de “segunda y tercera generación”, que han contribuido a una mayor intimidación en Internet. La censura se ha visto acentuada con la entrada en vigor de una nueva legislación que, bajo el pretexto de restringir aquellos mensajes que inciten al odio y alteren el orden público, persigue de manera arbitraria a cualquier individuo que manifieste una

El estudio de la situación venezolana ha corroborado algunos de los argumentos ciberoptimistas presentados en el estado de la cuestión

postura contraria al régimen. Por su parte, la vigilancia, favorecida por el monopolio que ostenta el chavismo sobre la infraestructura de Internet, ha quedado de manifiesto con el incremento de las detenciones injustificadas. Finalmente, el estudio sobre la actividad en Twitter entre el 20 de enero y el 20 de marzo ha revelado cómo el régimen de Maduro inundó esta red social de mensajes propagandísticos a través de *bots*, especialmente durante el desarrollo de jornadas convulsas como la del 23 de febrero, cuando la Administración bloqueó la entrada de ayuda humanitaria desde Brasil.

Por lo tanto, en este trabajo se ha podido comprobar cómo Venezuela, de la misma forma que otros estados autoritarios, no renuncia a Internet para extender su dominio sobre la población. En consecuencia, es necesario que los Gobiernos democráticos, que están contemplando el desarrollo de las políticas represivas del Estado venezolano en la red y el caos en el que actualmente se encuentra sumido el país, rediseñen sus planteamientos acerca de la promoción de la democracia a través de Internet.

En primer lugar, los responsables políticos deben ser conscientes de la complejidad del mundo digital y del debate que acontece en él. No es conveniente atribuir a la tecnología propiedades únicamente liberadoras u opresoras, dependiendo de los resultados que Internet ocasione (Deibert & Rohozinski, 2010b). En cambio, es más apropiado realizar un análisis caso por caso, teniendo en cuenta el contexto económico, social y político, con el fin de observar cuáles fueron las razones que llevaron a ciertas revoluciones triunfen, mientras que en otros países fracasen. Así, se podrá comprobar que Internet no es por naturaleza una herramienta de liberación o de represión, sino que puede ser utilizada tanto por Estados democráticos como por regímenes autoritarios para impulsar y llegar a conseguir sus intereses. Solo de este modo, se podrán elaborar políticas sobre Internet responsables y ajustadas a la realidad.

En segundo lugar, es necesario que los Estados democráticos incrementen sus esfuerzos destinados a contrarrestar el crecimiento del autoritarismo en Internet con el desarrollo de nuevas tecnologías, siendo conscientes de que el autoritarismo responderá inmediatamente con nuevas innovaciones que no mermen su capacidad de dominio en la red. Por esta razón, es imprescindible que la comunidad internacional coopere en el avance de técnicas que permitan evitar la censura, la vigilancia y la propaganda. Para ello, se deben diseñar herramientas más sofisticadas que las actuales redes privadas virtuales (VPN), que ya han sido neutralizadas por el gobierno chino, o mecanismos avanzados que reduzcan la efectividad de los ataques DDoS. De esta forma, estas prácticas de elusión del control autoritario permitirán a los ciudadanos comunicarse sin miedo a ser monitorizados y a la expansión del debate social (Tkacheva et al., 2013a).

Estas nuevas tecnologías deben ser puestos a disposición de movimientos opositores como el venezolano. No obstante, es indispensable que previamente se determine con exactitud qué grupos son los más idóneos para liderar la transición democrática más allá de la caída del régimen autoritario, ya que no en pocas ocasiones los grupos disidentes han demostrado defender objetivos opuestos a los valores democráticos, al perseguir fines relacionados con el nacionalismo o con el fundamentalismo religioso como ha ocurrido en Oriente Medio (Kalathil & Boas, 2003).

Por último, esta estrategia digital no puede ser llevada a cabo sin la ayuda de los grandes proveedores de servicios de Internet occidentales. Estas compañías no deberían de anteponer sus intereses económicos a su compromiso con los valores democráticos, por lo que no han de operar en países donde existan leyes o se ejecuten prácticas en Internet contrarias a los dere-

No es conveniente atribuir a la tecnología propiedades únicamente liberadoras u opresoras, dependiendo de los resultados que Internet ocasione

chos humanos, como ha sido el caso de Movistar en Venezuela, donde la empresa española ha llevado a cabo incluso bloqueos contra webs opositoras. De igual manera, tampoco es aceptable que estas compañías tecnológicas colaboren con regímenes autoritarios en el desarrollo de mecanismos para controlar a la población. Por consiguiente, los Estados democráticos tienen que instar a estas compañías a asumir la responsabilidad de preservar la libertad de expresión *online* y de que se respeten los derechos de los usuarios a los que prestan servicio. Sin la colaboración firme entre instituciones públicas y privadas no será posible contrarrestar la pujanza del autoritarismo en Internet.

Referencias

- Andrino, B., & Pérez Colomé, J. (2019). Así opera la propaganda venezolana en Twitter. *El País*. Recuperado de https://elpais.com/tecnologia/2019/02/07/actualidad/1549571078_716504.html
- Anduiza, E., Cantijoch, M., & Gallego, A. (2009). Political Participation and the Internet. *Information, Communication and Society*, 12(6), 860-878. DOI: <https://doi.org/10.1080/13691180802282720>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2017). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*. Obtenido de Ley Constitucional contra el Odio, por la Convivencia Pacífica y la Tolerancia: http://albaciudad.org/wp-content/uploads/2017/11/GO-41.274-_081117.pdf
- Bergen, M., Banjo, S., & Ramli, D. (2018). Where Google Still Isn't. *Bloomberg Businessweek*, 60-63.
- Bremmer, I. (2010). What Information Technology Can and Cannot Do. *Foreign Affairs*, 86-92.
- Brown, R., & Livingston, L. (2018). A New Approach To Assessing The Role Of Technology In Spurring And Mitigating Conflict: Evidence From Research And Practice. *Journal of International Affairs*, 77-86.
- Calingaert, D. (2010). Authoritarianism vs. the Internet. *Policy Review*, 63-75.
- Castells, M. (2001). ¿Comunidades virtuales o sociedad red? En M. Castells, *La galaxia Internet. Reflexiones sobre Internet, empresas y sociedad*. Barcelona: Plaza y Janés.
- Castells, M. (2011). Autocomunicación de masas y movimientos sociales en la era de Internet. *Anuario del Conflicto Social*, 11-19.
- Chen, A. (2015). The Agency. *The New York Times Magazine*. Recuperado de <https://www.nytimes.com/2015/06/07/magazine/the-agency.html>
- Chun, W. H. (2009). Imagined Networks: Digital Media, Race, and the University. *Traces 5: Universities in Translation: The Mental Labour of Globalization*, 341-354.
- CONATEL. (2010). Ley de Responsabilidad Social en Radio, Televisión y Medios Electrónicos. *Comisión Nacional de Telecomunicaciones*. Recuperado de <http://www.conatel.gob.ve/files/lehrs06022014.pdf>
- Corrales, J. (2015). El legalismo autocrático en Venezuela. *Cuadernos de Pensamiento Político*, 69-82.
- Corrales, J., & Hidalgo, M. (2013). El régimen híbrido de Hugo Chávez en transición. *Desafíos*, 45-84.

- Corrales, J., & Penfold, M. (2015). The Legacy of Hugo Chávez. En J. Corrales, & M. Penfold, *Dragon in the Tropics* (pp. 178-203). Brookings Institution Press.
- CRBV. (1999). *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela 1999*. Recuperado de <http://www.minci.gob.ve/wp-content/uploads/2011/04/CONSTITUCION.pdf>
- Deibert, R., & Rohozinski, R. (2010a). Control and Subversion in Russian Cyberspace. En R. Deibert, J. Palfrey, R. Rohozinski, & J. Zittrain, *Access Controlled: The Shaping of Power, Rights, and Rule in Cyberspace* (pp. 15-34). Cambridge: The MIT Press.
- Deibert, R., & Rohozinski, R. (2010b). Liberation vs. control: the future of cyberspace. *Journal of Democracy*, 21(4), 43-56. DOI: <https://doi.org/10.1353/jod.2010.0010>
- Denardis, L. (2014). Cybersecurity Governance. En L. Denardis, *The Global War for Internet Governance* (pp. 86-106). Yale University Press.
- Díaz, E., & Murillo, H. (2017). Las cuentas falsas que usa el Gobierno para crear tendencias. *El Nacional*. Recuperado de http://www.el-nacional.com/noticias/politica/las-cuentas-falsas-que-usa-gobierno-para-crear-tendencias_190585
- Drezner, D. W. (2010). Weighing the Scales: The Internet's Effect On State-Society Relations. *Brown Journal of World Affairs*, 31-44.
- Erixon, F., & Lee-Makiyama, H. (2011). Digital Authoritarianism: Human Rights, Geopolitics and Commerce. *European Centre for International Political Economy*. Recuperado de <https://ecipe.org/publications/digital-authoritarianism-human-rights-geopolitics-and-commerce/>
- Espacio Público. (2018). *Portal web El Pitazo sufrió nuevos ataques a sus servidores*. Recuperado de <http://espaciopublico.org/portal-web-el-pitazo-sufrio-nuevos-ataques-a-sus-servidores/#.XJDOFyhKjic>
- Freedom House. (2012). Venezuela. *Freedom on the Net*. Recuperado de <https://freedomhouse.org/report/freedom-net/2012/venezuela>
- Freedom House. (2013). Venezuela. *Freedom on the Net*. Recuperado de <https://freedomhouse.org/report/freedom-net/2013/venezuela>
- Freedom House. (2014). Venezuela. *Freedom on the Net*. Recuperado de <https://freedomhouse.org/report/freedom-net/2014/venezuela>
- Freedom House. (2015). Venezuela. *Freedom on the Net*. Recuperado de <https://freedomhouse.org/report/freedom-net/2015/venezuela>
- Freedom House. (2016). Venezuela. *Freedom on the Net*. Recuperado de <https://freedomhouse.org/report/freedom-net/2016/venezuela>
- Freedom House. (2018a). The Rise of Digital Authoritarianism. *Freedom on the Net*. Recuperado de <https://freedomhouse.org/report/freedom-net/freedom-net-2018/rise-digital-authoritarianism>
- Freedom House. (2018b). Venezuela. *Freedom on the Net*. Recuperado de <https://freedomhouse.org/report/freedom-net/2018/venezuela>
- Freedom House. (2019). About Freedom on the Net. *An annual study of internet freedom around the world*. Recuperado de <https://freedomhouse.org/report-types/freedom-net>

- Gladwell, M. (2010). Small Change: Why The Revolution Will Not Be Tweeted. *The New Yorker*. Recuperado de <https://www.newyorker.com/magazine/2010/10/04/small-change-malcolm-gladwell>
- González, M. (2019). Venezuela: Decline and Fall. En M. González, *The Ebb of the Pink Tide: The Decline of the Left in Latin America* (pp. 107-132). Pluto Press.
- Hauer, T. (2017). Technological determinism and new media. *International Journal of English, Literature and Social Science*, 1-4.
- Hindman, M. (2018). How the Digital Economy Builds Monopolies and Undermines Democracy. En M. Hindman, *The Internet Trap* (pp. 162-180). Princeton University Press.
- IPYS Venezuela. (2017). *Venezuela | Bloquearon redes sociales durante una hora*. Recuperado de <https://ipysvenezuela.org/alerta/venezuela-bloquearon-redes-sociales-una-hora/>
- IPYS Venezuela. (2018). *Navegación a la mínima expresión | Condiciones de la calidad de internet en Venezuela*. Recuperado de <https://ipysvenezuela.org/2018/02/27/navegacion-la-minima-expresion-condiciones-la-calidad-internet-venezuela/>
- Kalathil, S., & Boas, T. C. (2001). The Internet and state control in authoritarian regimes: China, Cuba, and the counterrevolution. *Carnegie Endowment Working Papers*, 1-21.
- Kalathil, S., & Boas, T. C. (2003). *Open Networks, Closed Regimes*. Washington: Carnegie Endowment for International Peace.
- Kedzie, C. (1997). *Communication and Democracy: Coincident Revolutions and the Emergent Dictators*. Santa Mónica: RAND Corporation.
- Leiner, B. M., Cerf, V. G., Clark, D. D., Kahn, R. E., Kleinrock, L., Lynch, D. C., Postel, J., Roberts, L. G., & Wolff, S. (2009). A Brief History of the Internet. *ACM SIGCOMM Computer Communication Review*, 39(5), 22-31. DOI: <https://doi.org/10.1145/1629607.1629613>
- Lucena-Cid, I. V. (2014). El derecho de acceso a internet y el fortalecimiento de la democracia. *Revista internacional de pensamiento político*, 383-398.
- MacKinnon, R. (2011). China's "Networked Authoritarianism". *Journal of Democracy*, 32.
- Manetto, F. (2019). La ayuda humanitaria se atasca en la frontera de Venezuela. *El País*. Recuperado de https://elpais.com/internacional/2019/02/23/america/1550945385_758680.html
- Morozov, E. (2009). Iran's propaganda hits the 'Spinternet'. *CNN*. Recuperado de <http://edition.cnn.com/2009/OPINION/12/29/morozov.dicatorships.internet/index.html>
- Morozov, E. (2011). *The Net Delusion: The Dark Side of Internet Freedom*. Nueva York: Public-Affairs.
- Plan de la Patria. (2013). *Plan de la Patria*. Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación, 2013-2019. Recuperado de <https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/VenezuelaPlandelaPatria20132019.pdf>
- Prier, J. (2017). Commanding the Trend: Social Media as Information Warfare. *Strategic Studies Quarterly*, 50-85.
- Puyosa, I. (2015). Control político de internet en el contexto de un régimen híbrido: Venezuela 2007-2015. *Teknokultura*, 12(3), 501-526. DOI: https://doi.org/10.5209/rev_TK.2015.v12.n3.50392

- Puyosa, I. (2018). Contaminación de la agenda pública en Twitter en Venezuela. *IPYS Venezuela*. Recuperado de <https://ipysvenezuela.org/2018/09/24/contaminacion-de-la-agenda-publica-en-twitter-en-venezuela/>
- Puyosa, I., & Chaguaceda, A. (2017). Cinco regímenes políticos en Latinoamérica, libertad de internet y mecanismos de control. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 7(14), 11-37. DOI: <https://doi.org/10.17163/ret.n14.2017.01>
- Ravanoglu Yilmaz, S. (2017). The role of social media activism in new social movements: opportunities and limitations. *International Journal of Social Inquiry*, 141-164.
- Rodríguez Andrés, R., & Ureña Uceda, D. (2011). Diez razones para el uso de Twitter como herramienta en la comunicación política y electoral. *Comunicación y pluralismo*, (10), 89-116. DOI: <https://doi.org/10.36576/summa.30573>
- Rojas, E. F., & Poveda, L. (2018). Estado de la banda ancha en América Latina y el Caribe. CEPAL. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43365/1/S1800083_es.pdf
- Schultz, G. P. (1985). Shaping American Foreign Policy: New Realities and New Ways of Thinking. *Foreign Affairs*, 705-721.
- Shirky, C. (2011). The Political Power of Social Media. *Foreign Affairs*, 1-9.
- Stavridis, A. J., Garza, A. D., Bajekal, N., Nugent, C., Perrigo, B., & Walt, V. (2018). Democracy Will Prevail. *Time*, 32-39.
- Steckman, L. M., & Andrews, M. J. (2017). *Online around the World: A Geographic Encyclopedia of the Internet, Social Media, and Mobile Apps*. ABC-CLIO.
- Tendencias Digitales. (2018). *Penetración y usos de Internet en Venezuela*. Recuperado de <https://tendenciasdigitales.com/web/wp-content/uploads/2018/04/Penetraci%C3%B3n-y-usos-de-internet-en-Venezuela-2018.pdf>
- Tkacheva, O., Schwartz, L. H., Libicki, M. C., Taylor, J. E., Martini, J., & Baxter, C. (2013a). Key Findings and Policy Implications for Internet Freedom Programs' Design. En I. F. Space, *Tkacheva, Olesya; Schwartz, Lowell H.; Libicki, Martin C.; Taylor, Julie E.; Martini, Jeffrey; Baxter, Caroline* (pp. 203-222). RAND Corporation.
- Tkacheva, O., Schwartz, L. H., Libicki, M. C., Taylor, J. E., Martini, J., & Baxter, C. (2013b). The Internet and Political Process in Different Regimes. En O. Tkacheva, L. H. Schwartz, M. C. Libicki, J. E. Taylor, J. Martini, & C. Baxter, *Internet Freedom and Political Space* (pp. 17-42). RAND Corporation.
- Torres Soriano, M. R. (2013). Internet como Motor del Cambio Político: Ciberoptimistas y Ciberpesimistas. *Revista del Instituto Español de Estudios Estratégicos*, 127-146
- Trak Vásquez, J. M. (2015). La triple crisis de Venezuela. *Política Exterior*, 144-151.
- Trendinalia. (2019a). *Trendinalia Venezuela 18/02/2019*. Recuperado de <https://www.trendinalia.com/twitter-trending-topics/venezuela/venezuela-190218.html>
- Trendinalia. (2019b). *Trendinalia Venezuela 23/02/2019*. Recuperado de www.trendinalia.com/twitter-trending-topics/venezuela/venezuela-190223.html

- Twitter. (2010). @chavezcandanga. Recuperado de <https://twitter.com/chavezcandanga/status/12988160900?lang=es>
- Twitter. (2014). @leopoldolopez. Recuperado de <https://twitter.com/leopoldolopez/status/429606326755262466>
- Twitter.(2019a).@jguaido.Recuperadode<https://twitter.com/jguaido/status/1099340492117078018>
- Twitter. (2019b). @LaPazdemipatria. Recuperado de <https://twitter.com/LaPazdemipatria/statuses/1106698480406405121>
- Twitter. (2019c). @dcabellor. Recuperado de <https://twitter.com/dcabellor/status/1099442956463980544>
- Urribarrí, R. (2011). Redes sociales y medios digitales: ¿alternativa comunicacional en Venezuela? *Comunicación: estudios venezolanos de comunicación*, 47-52.
- Urribarrí, R., & Díaz Hernández, M. (2019). Políticas públicas para el acceso a internet en Venezuela. Inversión, infraestructura y el derecho al acceso entre los años 2000-2017 . *Derechos Digitales*, 1-45.
- Warf, B. (2011). Geographies of global Internet censorship. *GeoJournal*, 1-23.
- Watts, J. (2013). *Raid on home of Twitter user suspected of spreading Chávez health rumours*. The Guardian. Recuperado de <https://www.theguardian.com/world/2013/jan/08/twitter-hugo-chavez-health-rumours>
- We Are Social. (2018). *Digital in 2018 in Southern America Part 1 - North*. We Are Social. Recuperado de www.slideshare.net/wearesocial/digital-in-2018-in-southern-america-part-1-north-86863727
- Yuen, S. (2015). Becoming a Cyber Power: China's cybersecurity upgrade and its consequences. *China Perspectives*, 53-58.