**ABSTRACT**

This essay presents an outline of digital activism in the country, focusing on the social mobilization that has developed in the streets, but also in social networks, for this purpose a review of the data provided by the Venezuelan Observatory of Social Conflict (OVCS) and ProBox was made.

El activismo digital y la denuncia social en Venezuela: balance y perspectivas actuales

EDIXELA BURGOS

Este ensayo presenta un esbozo sobre el activismo digital en el país, centrándonos en la movilización social que se ha desarrollado en las calles, pero también en las redes sociales; para ello se hizo una revisión de los datos suministrados por el Observatorio Venezolano de Conflictividad Social (OVCS) y ProBox.

A MODO DE INTRODUCCIÓN

En la última década es común hablar en Venezuela sobre la profunda crisis que atraviesa la esfera social, económica y política. Autores como Martínez (2016) advierten que no se trata solo de una crisis, sino de una catástrofe social y humanitaria que permea cada ámbito de nuestra sociedad. Aunado a ello, el resquebrajamiento de las instituciones democráticas es el fiel reflejo de las dinámicas autoritarias que se ejercen desde la estructura gubernamental, limitando la disidencia política y restringiendo las libertades civiles. Las prácticas de acoso a los medios y periodistas son dinámicas que atentan no solo contra la libertad de expresión, sino que limitan y distorsionan el ecosistema comunicacional, debilitando con ello el sistema democrático.

De acuerdo con el Informe anual de la ONG Freedom House (2022) sobre libertades en el mundo, Venezuela obtuvo un puntaje de 15/100¹, posicionándose como el segundo país con menos libertad (el primer lugar lo ocupa Cuba: 12/100); mientras el puntaje de libertad en Internet es de 30/100. En ambos ámbitos se resalta la limitación de las libertades civiles, persecución de activistas, coerción sobre la disidencia política y violación de los derechos humanos y digitales.

En lo que respecta a los servicios de Internet, es común las continuas fallas, además refleja el deterioro de la infraestructura de telecomunicaciones en el país. Aunque en los últimos años otras empresas emergen en el panorama para prestar servicios de Internet, la empresa estatal Cantv sigue siendo el principal proveedor

ESTUDIOS

de este servicio. Además, vale decir que esta empresa bloquea sitios web que son críticos del Gobierno o simplemente informan sobre noticias adversas a la narrativa oficialista.

A través de investigaciones y monitoreos realizados por observatorios digitales, como es el caso de ProBox, Cazadores de Fake News, Observatorio Venezolano de Fake News (Medianálisis), VE Sin Filtro, Es Paja (Transparencia Venezuela), entre otros, se ha demostrado la injerencia del Gobierno en la conversación digital, para manipular la realidad y crear narrativas que favorezcan la gestión gubernamental.

En ambos ámbitos se resalta la limitación de las libertades civiles, persecución de activistas, coerción sobre la disidencia política y violación de los derechos humanos y digitales.

En medio de este panorama de restricciones civiles y digitales que afectan la participación y la protesta social, los ciudadanos han retomado las calles y usan el ciberespacio para visibilizar su descontento, aunque el Gobierno utilice diversas estrategias a través de la propaganda y la desinformación para imponer su perspectiva de la realidad. En su informe anual 2022, el Observatorio Venezolano de Conflictividad Social (OVCS) registró 7 mil 032 protestas en el territorio nacional, (promedio de veinte protestas diarias), cifra superior al año 2021 con 6 mil 560 protestas (promedio de dieciocho protestas diarias). “El OVCS registró 5.410 protestas vinculadas con Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales (DESCA), lo que equivale a 77 % del total documentado” (OVCS, 2022: p. 2). Los sectores de educación, salud, transporte, pensionados, entre otros, se han movilizado para exigir al Gobierno, no solo la reivindicación de sus derechos laborales, sino que exigen protestar por las complejas condiciones de vida en el país.

En lo que va de 2023, los ciudadanos siguen tomando las calles pacíficamente, “... el Observatorio Venezolano de Conflictividad Social (OVCS) registró 1.262 protestas durante el mes de enero de 2023, un promedio de 42 protes-

tas diarias. Esta cifra representa un incremento de 136 % en comparación con el mismo mes del año pasado” (OVCS, 2023). Por su parte, el Observatorio de Conflictividad Laboral y Gestión Sindical del Instituto de Altos Estudios Sindicales (Inaesin) informó que en el mes de febrero se registraron 67 manifestaciones con el gremio docente como actor central (Andara, 2023).

En el ámbito digital, a pesar de los esfuerzos por parte del Gobierno para opacar la protesta, ProBox (2023) determinó que si bien en el año 2022 el Ministerio del Poder Popular para la Comunicación y la Información (MIPPCI) promovió más de 450 tendencias, el 80 % aproximadamente de estas cuentas eran inorgánicas, es decir, son cuentas automatizadas (tropas tuiteras); mientras que la sociedad civil aunque posicionó 105 tendencias, más del 70 % de los tuits publicados era de usuarios reales.

Tomando en cuenta lo expuesto en líneas anteriores, pretendemos abordar en esta reflexión, algunos elementos que nos permitan: 1. Esbozar el panorama de Internet en el país: conexiones y restricciones. 2. Establecer el balance de la protesta en las calles y en la esfera digital. 3. Conocer las estrategias usadas por el Gobierno para contrarrestar la protesta digital.

2022: OTRO AÑO MÁS DE RESTRICCIONES EN LOS ENTORNOS DIGITALES VENEZOLANOS

El informe anual de la organización Freedom House (2022) establece varios aspectos a considerar para comprender la situación de la conectividad en el país, los accesos y las restricciones que siguen ocurriendo en un contexto de control sobre las comunicaciones:

Los bloqueos ejecutados por el Gobierno a determinados sitios web durante las elecciones regionales de 2021. Algunos sitios web de noticias no solo fueron bloqueados por Cantv, sino también por ISP privados. En este evento electoral, a diferencia de otros, el Gobierno no bloqueó las redes sociales, ni restringió la conectividad a Internet fijo o móvil.

Según un informe de VE sin Filtro, durante las elecciones regionales, celebradas en noviembre

de 2021, se bloquearon al menos 56 dominios pertenecientes a un total de 49 sitios web, la mayoría de ellos informativos. Los dominios fueron bloqueados por al menos cinco ISP y más de la mitad fueron bloqueados por todos los proveedores. CANTV y al menos cinco ISP privados también bloquearon las VPN Psiphon y Tunnel Bear. (Freedom House, 2022: p. 16)

Ante esta práctica de bloqueos, los portales web como *Armando.info* o *Efecto Cocuyo* utilizaron otros canales para difundir sus contenidos, tales como: correo electrónico y sistema de mensajería (WhatsApp y Telegram). Los expertos denuncian que los bloqueos son cada vez más sofisticados, dado que se requiere de VPN y servicios de anonimización para eludir el filtrado de HTTP, HTTPS y la identificación de nombre del servidor (SIN en inglés).

El Gobierno continuó con su estrategia de incidir en la conversación digital a través del uso de cuentas oficiales y el despliegue en Twitter de las tropas tuiteras para ampliar la narrativa oficial. En el año 2021, Twitter informó sobre la suspensión permanente de al menos 2 mil cuentas articuladas a la aplicación “Twitter Patria”, las cuales promueven un comportamiento inauténtico con el fin de favorecer la gestión oficialista y, en otros casos, desprestigiar a periodistas y líderes políticos de la oposición.

En marzo del año 2022, el Gobierno lanzó la red social y la aplicación móvil Ven App, la cual tiene funciones similares a las redes sociales (servicio de mensajería, intercambio de archivos, entre otros), pero dicha aplicación suscitó temores y suspicacias, debido a los permisos que se requieren para su instalación, dado que vulnera la privacidad de los usuarios y puede ser empleado por el Gobierno para incidir en las conversaciones en línea. Recordemos que la plataforma del Sistema Patria centraliza en línea no solo información personal sobre los ciudadanos, sino que además, según el *Informe de Cazadores de Fake News* (2021), había sido usado para impulsar tendencias en Twitter, y los usuarios eran recompensados con bonos para promover dichas tendencias.

En el año 2021 según la organización Espacio Público se registró el menor número de detenciones desde el año 2016 por “... cuestionar a los funcionarios y las políticas gubernamentales a través de las redes sociales”; cabe resaltar que ese año hubo una disminución de casi el 40 % de casos. Si bien se redujeron los episodios de violencia por las actividades en la esfera digital de usuarios y periodistas, aún persisten las amenazas y las detenciones². En el caso de los periodistas, continúan las detenciones, muchos de ellos luego son puestos en libertad pero con medidas cautelares, lo que ha devenido en dinámicas de autocensura en el abordaje de noticias, sobre todo lo referido a los contenidos de índole político.

Ante esta práctica de bloqueos, los portales web como *Armando.info* o *Efecto Cocuyo* utilizaron otros canales para difundir sus contenidos, tales como: correo electrónico y sistema de mensajería (WhatsApp y Telegram).

Ante los procesos desinformativos desarrollados por el Gobierno venezolano, existe una coalición de periodistas, ONG y medios digitales, que han creado sus propias unidades de verificación de hechos, como una forma de ofrecer información y contenidos veraces, además de ser espacios para visibilizar noticias, líneas editoriales y perspectivas de análisis que son independientes de la línea oficialista.

A pesar de las limitaciones que existen en el ámbito de la movilización social y digital, además de las complejas condiciones referidas a los accesos y conexiones a Internet en el país, esta red informática sigue siendo un espacio de expresión y protesta.

En abril de 2021, ProBox registró la mayor cantidad de publicaciones en Twitter con etiquetas de temas sociopolíticos desde que comenzó su trabajo en 2019. Si bien el observatorio no identificó mucho debate político en línea durante las elecciones regionales de noviembre de 2021, sí identificó activismo en línea en torno a cortes de energía

ESTUDIOS

eléctrica en todo el país. La etiqueta más utilizada por la sociedad civil durante este período fue #SinLuz. (Freedom House, 2022: p. 29)

En medio de un contexto represivo, el activismo se ha dado a través de iniciativas ciudadanas y políticas; verbigracia, en el marco de las elecciones de diciembre de 2020 se creó la plataforma Venezuela Documenta con el fin de concientizar a los votantes sobre los derechos humanos y la fragilidad de nuestro sistema democrático. Otro dato importante lo hallamos en las aplicaciones diseñadas durante la pandemia de la COVID-19, específicamente se crearon directorios de farmacias y sitios de alquiler de oxígeno, de forma que usando Google Maps se pudiera acceder a los portales de atención médica y empresas dedicadas al área de servicios de salud.

[...] el informe de Freedom House evidencia restricción de las libertades civiles, fragilidad institucional, opacidad informativa, procesos de desinformación, bloqueos de portales web de noticias, detenciones arbitrarias, censura y autocensura de los medios de comunicación

Las compañías telefónicas, en especial las que ofrecen servicios de telefonía móvil, pueden solicitar obligatoriamente información personal a los clientes al momento de adquirir una tarjeta SIM o un teléfono móvil. En nuestro país, debido a una resolución administrativa de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones de Venezuela (Conatel) en octubre de 2017, los operadores deben proporcionar información recopilada³ a los servicios de seguridad sin la necesidad de una orden judicial.

En un informe de transparencia de 2021, publicado en agosto de 2022, luego del período de cobertura, Telefónica, propietaria de Movistar, reveló que más de 1,5 millones de líneas telefónicas pertenecientes a usuarios de Movistar habían sido afectadas por la interceptación de comunicaciones ese año. Esto representa alrededor del 20 % de todos los usuarios de Movistar en el país. (Freedom House, 2022: p. 41)

Bajo este panorama, el informe de Freedom House evidencia restricción de las libertades civiles, fragilidad institucional, opacidad informativa, procesos de desinformación, bloqueos de portales web de noticias, detenciones arbitrarias, censura y autocensura de los medios de comunicación. Todo ello se gesta en un contexto caracterizado por las frecuentes fallas de los servicios públicos, especialmente en lo concerniente a la energía eléctrica, además de la compleja situación social y económica que afecta notablemente a los sectores más vulnerables de nuestra sociedad. Estos factores inciden notablemente en las posibilidades de acceso y conexión a Internet, aunado a los controles y restricciones que provienen de la estructura gubernamental.

Con respecto a la situación de Internet en el país, el reporte anual realizado por Tendencias Digitales y Datanálisis *Penetración y usos de Internet en Venezuela* (2022), sitúa la penetración de Internet en el país en 73 %, con 19 millones 890 mil 458 de usuarios conectados, de los cuales el 42 % tiene entre 18 y 34 años. El 57 % de los venezolanos se conecta a Internet a través de un dispositivo móvil. El 62 % de los venezolanos usa WhatsApp, como principal plataforma de mensajería, le sigue la red social Facebook con 58 %. Estas cifras pueden ser alentadoras, pero todo ello ocurre en un contexto de profunda desigualdad social, con sectores sociales que sí tienen más acceso a Internet, y poseen las competencias tecnológicas para eludir los bloqueos y restricciones que provienen del Gobierno. Las brechas digitales se intersectan con las ya existentes brechas socioeconómicas, y a eso le añadimos la compleja situación que supone para los ciudadanos acceder a información veraz en el país, por el proceso de desinformación que proviene de los propios entes gubernamentales.

LA PROTESTA: ENTRE LAS CALLES Y LAS REDES SOCIALES DIGITALES

López Maya y Lander (2006) caracterizan a Venezuela como una sociedad que se moviliza incesantemente con periodos que oscilan entre menor y mayor turbulencia sociopolítica, mar-

cando un punto de inflexión con los sucesos del *Caracazo* de 1989. El llamado también *sacudón* no solo implicó una respuesta ante un programa de ajuste macroeconómico del entonces gobierno de Carlos Andrés Pérez, era también un signo del proceso de deslegitimación del sistema político venezolano, que se acentuaría con los golpes de Estado de 1992 y la destitución de Pérez. Los rasgos inusitados para nuestro país con el *Caracazo*, en términos de protesta y movilización popular, hizo que se centrara la atención en *la política de la calle*, la cual se entiende para nuestros autores como la: "... interacción que se produce en el espacio público, la calle, entre actores sociales y políticos, incluyendo las multitudes, y diversas representaciones de la autoridad" (p.3). En esta *política de la calle*, se observa cómo los distintos ciudadanos y colectivos, buscan organizarse frente a las estructuras tradicionales políticas, con el fin de intervenir la esfera pública, redefinir las relaciones con las instancias de poder y crear otros espacios de convivencia política.

En ese análisis de López Maya y Lander (2006) sobre la protesta popular en Venezuela 1958-2005, se evidencia la compleja relación que se gesta entre el Estado y la sociedad venezolana, lo cual se refleja evidentemente en la política de la calle. La irrupción de la protesta por razones de índole socioeconómica y las originadas por motivaciones civiles y políticas ha cambiado a lo largo de los años. Un punto central en las movilizaciones tiene que ver con aquellos periodos centrados en la lucha hegemónica (como la que se vivió en los años 1970), ya que al confrontar directamente el poder, las protestas suelen ser más violentas, mientras que en etapas con mayor legitimidad política, las movilizaciones se centran en las demandas por reivindicaciones socioeconómicas.

En las últimas décadas, de acuerdo con López Maya y Lander, hemos visto diversas confrontaciones por la lucha hegemónica en el país, las cuales se expresan a través de "acciones colectivas de naturaleza confrontacional" (p.14) y, además han emergido nuevos actores sociales que también buscan posicionarse en esas disputas por el poder político; aunque se

siga observando movilizaciones por razones de índole socioeconómico, de fondo las motivaciones políticas siguen siendo un motor de acción importante para la movilización social.

La idea de estos grupos es hacer activismo de forma pacífica y creativa, gestionando estratégicamente sus acciones, repensando tipos diferentes de protestas y luchas en el país; muchas de estas iniciativas se mantienen vigentes, su labor activista se centra en la reflexión sobre la situación del país y fomentar la organización comunitaria.

Las protestas realizadas en los últimos años se han llevado a cabo en un marco legal-institucional que ha limitado el derecho a la asociación y participación; a pesar de ello, los ciudadanos, organizaciones y partidos políticos han actuado desde otras lógicas y sensibilidades para manifestarse en la esfera pública, creando y gestionando otras formas de movilización y protesta social. Verbigracia, las protestas de los años 2014 (febrero-abril) y 2017 (abril-julio), supuso un cambio en la forma como se venían realizando las movilizaciones en el país, por el uso de las redes sociales digitales para las acciones en línea y en las calles, además la organización ciudadana se caracterizó por su carácter en red y descentralizado. Cabe resaltar que la acción de ciberactivistas hizo presencia, aunque de forma incipiente, en los ciclos de protestas en Venezuela (2014 y 2017), a través de la denuncia y en la organización de las movilizaciones, pero la falta de deliberación colectiva y la construcción de espacios políticos afines, imposibilitó que se llevaran a cabo acciones de mayor trascendencia en el ámbito político.

En su informe anual, Provea (2017) considera que las protestas realizadas durante cuatro meses en el año 2017, son la *primera rebelión popular del siglo XXI*. Dichas protestas se gestan en un contexto sociopolítico profundamente complejo, caracterizado por una catastrófica situación económica, escasez de alimentos y medicinas, además de la ruptura del hilo cons-

ESTUDIOS

titucional. Los cuerpos de seguridad no solo restringieron las marchas y concentraciones, sino que violaron flagrantemente los derechos humanos⁴. En este tipo de protestas, el mundo virtual jugó un papel importante en la transmisión y organización de la información, ampliando la comunicación entre los participantes a través del uso de las redes sociales digitales para la convocatoria, organización y movilización.

En estas distintas formas de protesta, la ciudadanía optó por la movilización pacífica y por las concentraciones que denotan mayor organización y coordinación. El uso de estrategias creativas y no violentas es una forma de eludir las acciones represivas de los cuerpos policiales

A pesar de estos actos de represión y flagrante violación de los derechos civiles durante las protestas del año 2017, se dieron iniciativas ciudadanas que se enmarcan dentro de estas nuevas prácticas de organización y movilización en el contexto de las TIC; ejemplo de ello son: Laboratorio ciudadano de no violencia activa; Las piloneras; BusTV; Servicio de información pública; Dale letra; Canta el pueblo; Billete alzo y Humano derecho radio en Caracas; Platos vacíos, Versos de mi tierra, Próceres en desobediencia y Conversaciones democráticas en Barquisimeto y el Colectivo artístico Hambrientos en Mérida (Provea, 2017). La idea de estos grupos es hacer activismo de forma pacífica y creativa, gestionando estratégicamente sus acciones, repensando tipos diferentes de protestas y luchas en el país; muchas de estas iniciativas se mantienen vigentes, su labor activista se centra en la reflexión sobre la situación del país y fomentar la organización comunitaria.

A pesar de las restricciones, la censura y los procesos de desinformación, perviven las iniciativas para impulsar la protesta, de ello da cuenta el Informe anual (2022) del Obser-

vatorio Venezolano de Conflictividad Social (OVCS), los datos más relevantes arrojan:

- Los trabajadores protestaron 3 mil 185 veces exigiendo salarios dignos. Los derechos laborales fueron el principal motivo de las protestas en el año 2022.
- Desde marzo 2021 hubo 763 protestas de trabajadores rechazando las tablas salariales impuestas por Onapre⁵.
- 692 protestas se dieron por la crisis de la gasolina.
- Jubilados y pensionados participaron en 913 protestas aproximadamente a nivel nacional.
- Se reprimieron 114 protestas en veintinueve estados, se arrestó a 35 manifestantes y veintinueve resultaron heridos.
- Se realizaron 165 protestas en veintidós estados del país denunciando la violación de los derechos humanos por parte de funcionarios de seguridad del Estado.
- 953 protestas por la ineficiencia en la prestación de los servicios públicos: agua potable, gas doméstico, electricidad, recolección de residuos sólidos, conexión a Internet, telefonía, entre otros.
- Los líderes políticos de la oposición exigieron al Consejo Nacional Electoral (CNE) la activación del registro electoral ante las elecciones presidenciales de 2024.
- Debido al aumento en las tasas de femicidios, maltrato y abuso infantil, se exigió la protección y defensa de las mujeres, niños y adolescentes.
- En materia de derechos civiles y políticos (DCP), se hicieron movilizaciones ante el abuso de poder y la criminalización de la participación ciudadana: 903 protestas exigieron derecho a la participación política, 840 exigieron acceso a la justicia, 313 por el derecho a la vida, 278 por el debido proceso y la libertad de las personas detenidas y encarceladas, y 197 exigieron políticas que garanticen la seguridad ciudadana.

En estas distintas formas de protesta, la ciudadanía optó por la movilización pacífica y por las concentraciones que denotan mayor organización y coordinación. El uso de estrategias creativas y no violentas es una forma de eludir las acciones represivas de los cuerpos policiales, que ante las protestas y otras manifestaciones públicas, suelen actuar desde la represión y las detenciones arbitrarias.

Las movilizaciones en las calles, también tienen su réplica en las plataformas digitales, especialmente en Twitter, sitio en el que los usuarios buscan posicionar temas de interés a través de los llamados tuitazos. A través de esa acción digital se hace labor divulgativa, se convoca a la manifestación y se exponen las razones de la protesta; de forma que este espacio se usó para el activismo, la denuncia y el acceso a la información. Vale decir que todo ello se hizo a pesar de las restricciones y prácticas desinformativas descritas.

El informe de ProBox, titulado: *Twitterzuela 2021: propaganda y desinformación como política de Estado*, nos brinda una perspectiva significativa sobre el uso de Twitter para la protesta y el activismo social. En el caso venezolano, la categoría *sociedad civil*⁶ fue la segunda en posicionarse con 351 etiquetas y alrededor de 1 millón 971 mil 413 tuits. Aunque el oficialismo posicionó más tuits y tendencias, se destaca el uso dado por los distintos gremios para impulsar y movilizar a la ciudadanía, denunciando la narrativa que intentaba imponer el oficialismo sobre las distintas protestas.

Probox identificó ocho razones que impulsaron la protesta social durante el año 2021: *derechos humanos* con 116 etiquetas y alrededor de 850 mil 211 tuits. *Economía* con 77 tendencias y 393 mil 676 tuits, relacionados con la exigencia ciudadana de mejorar el ámbito económico y salarial en el país. *Servicios*, con 46 etiquetas y más de 200 mil mensajes, relacionados con las fallas en los servicios básicos, verbigracia los cortes de electricidad. *Salud*, 42 tendencias y el 10,5 % de los mensajes totales vinculados por el sistema de salud nacional y la vacunación contra la COVID-19. *Política*, veintidós etiquetas y más de 105 mil mensajes, relacionados con el apoyo de temas polí-

ticos. *Educación*, veinte tendencias (3,3 % de la conversación digital) vinculadas con el sistema educativo en el país. *Gasolina*, once etiquetas y más de 33 mil mensajes sobre la escasez de combustible. *Otros*, diecisiete tendencias de protestas y 105 mil 051 tuits vinculados con temas diversos (ver figura 1).

FIGURA 1. RAZONES DE PROTESTA SOCIAL EN TUIITS



Fuente: Probox, (2021).

ProBox en su informe alertó sobre el declive en la protesta social digital, verbigracia en agosto de 2021. Más allá de estas cifras, solo se posicionaron diez etiquetas de protesta social, aunque en septiembre la protesta se hizo presente nuevamente en la conversación digital, debido a las exigencias económicas y fallas en el servicio eléctrico. Entre los meses de octubre y diciembre se observó el mayor descenso de la actividad de la sociedad civil, desde que Probox inició el monitoreo en el año 2019. A pesar del declive de la protesta digital y que el sector oficialista domina la conversación digital (aunque de forma inorgánica), es importante resaltar la autenticidad de las protestas en redes llevadas a cabo por las ONG, ciudadanos organizados y gremios (docente), quienes a través de acciones concertadas lograron denunciar y visibilizar diversas causas y situaciones en el país. En promedio, el 76,08 % de los mensajes de la sociedad civil fueron impulsados por usuarios reales, situación que difiere de la narrativa digital oficialista, caracterizada por promover la desinformación y la propaganda usan-

ESTUDIOS

do *bots* y tropas digitales; un ejemplo notorio de ello, es el MIPPCI, quien fue el principal actor de la conversación digital del oficialismo en el año 2021, con 440 tendencias y 186 millones 723 mil 429 tuits, pero en promedio el 76,82 % de los mensajes generados fueron inorgánicos.

En el año 2022 se observó una reactivación de la protesta digital; si bien el oficialismo sigue dominado la conversación digital en Twitter (con *bots* y tropas digitales), la sociedad civil aumentó su presencia a través de tendencias y tuits entre los meses de marzo y agosto. La protesta giró alrededor de temas como: falla en los servicios públicos #SinLuz; derechos humanos #EPUVenezuelaDDHH y las exigencias económicas, especialmente las referidas al tema salarial y pensiones #SalarioJustoYa.

Las protestas digitales del gremio docente

Entre los gremios más activos en la protesta social se encuentran los docentes, quienes han tomado las calles y las redes sociales, especialmente Twitter, para llamar la atención sobre la crisis del sistema educativo, exigir mejores condiciones salariales y la derogación del instructivo de la Onapre.

Según ProBox (2022), en el año 2021, el gremio docente posicionó:

- 36 tendencias y 121 mil 352 tuits aproximadamente.
- 23 etiquetas en las cuales se exigían aumentos salariales y pagos atrasados. Por ejemplo:
 - #MaestrosSinSueldo, 5 mil 972 tuits (27 de enero de 2021 de 2021).
 - #RespetoAlDocente, 4 mil 776 tuits (8 de abril de 2021).
 - #QueremosNuestroPagoAhora, 12 mil tuits (21 de diciembre de 2021).
- Ocho tendencias relacionadas con la crisis del sistema educativo venezolano, las condiciones deplorables de las instalaciones educativas y el regreso a las clases presenciales. Por ejemplo:
 - #MaestrosReclaman, 5 mil 417 tweets (3 de febrero de 2021).

—#EducacionProblemaDeTodos, 2 mil 547 tweets (12 de agosto de 2021).

—#MaduroIrresponsable, 6 mil 239 tweets (8 de octubre de 2021).

Según las cifras ofrecidas por ProBox (2022), entre enero y agosto del año 2022 los docentes posicionaron 59 etiquetas de protesta por razones económicas. En el mes de julio promovieron diecisiete tendencias, las cuales coincidieron con las 1.642 manifestaciones de calle totalizadas por el OVCS. Con respecto a la autenticidad de los mensajes emitidos por el gremio docente, más del 70 % fue realizado por usuarios reales.

La organización de los docentes a nivel digital ha representado una parte importante de la conversación sociopolítica en redes, salvo en mayo que no posicionaron ninguna etiqueta; entre abril y julio la proporción de tendencias de protesta impulsadas por los maestros ha aumentado un 11,87 % y 23,13 % en cuanto a la proporción en tweets respecto al resto de la sociedad civil. (ProBox, 2022)

El activismo del gremio docente se encuentra presente en las calles y en las redes sociales digitales, lo cual ha permitido contrarrestar (en cierta forma) las narrativas que provienen del oficialismo, visibilizando y exponiendo las verdaderas condiciones laborales y de vida de los maestros-profesores en Venezuela (de los trabajadores en general). El fin es visibilizar la protesta, y para ello se hace uso de la red digital Twitter, para viralizar mensajes y contenidos que no aparecen en los medios como la prensa, radio y TV, producto de la censura y autocensura.

La protesta en los últimos dos años se ha centrado mayoritariamente en razones de índole económica (OVCS y ProBox) referida principalmente al tema salarial. Bajo este panorama, no solo los docentes han protestado; también lo han hecho jubilados y pensionados, empleados de la administración pública, médicos, enfermeros, entre otros:

De acuerdo a nuestro registro desde enero de 2021 hasta julio de 2022 se han posicionado 105

tendencias de protesta por razones económicas y aproximadamente 733.073 tweets relacionados a este tipo de reclamos en redes. Las etiquetas de los docentes representan el 42,86% de las tendencias y 37,56% de los mensajes al respecto. (ProBox, 2022)

Estamos en presencia de activistas que se organizan y movilizan en las calles, y en la esfera digital, cuyo principal fin es lograr incidencia en la agenda política, en ambos contextos los ciudadanos deben contrarrestar la represión y la construcción de narrativas favorables al Gobierno. En el caso de las movilizaciones de calle, se han dado casos de detenciones, persecución de activistas y amedrentamiento de los cuerpos de seguridad. En el ámbito digital, a cada tendencia o llamado a *tuitazo* en el país, el oficialismo crea narrativas y manipula la conversación digital para minimizar la protesta o simplemente poner el foco de la atención de la opinión pública en otros temas. En su afán de contener las críticas y protestas, el oficialismo hace uso de la censura, bloqueos, restricciones, *bots*, *deepfake* y demás herramientas de la inteligencia artificial para desinformar y situar como responsable de la crisis a las sanciones internacionales, la dirigencia opositora, conspiraciones y demás.

ESTRATEGIAS PARA INVISIBILIZAR LA PROTESTA DIGITAL: INTERVENCIÓN Y DESINFORMACIÓN

Nos interesa en este apartado mostrar algunos casos de protesta y las estrategias usadas por el Gobierno para opacar las protestas digitales. Según cifras ofrecidas por ProBox, en el año 2022, mientras los docentes y profesores exigían al Gobierno el pago completo del bono vacacional, el MIPPCI (posicionó el 28 de julio la tendencia #68AñosEnElCorazónDelPueblo conmemorando el natalicio de Hugo Chávez Frías con alrededor de 600 mil tuits, mientras los docentes promueven la tendencia #PagoVacacionalCompleto con aproximadamente 30 mil mensajes exigiendo el cumplimiento de sus derechos laborales. “Mientras al menos 78,48 % de los mensajes de la tendencia de los maestros fue realizado por usuarios reales, el

89,08 % de los tweets en la del MIPPCI fueron generados por cuentas coordinadas con comportamiento inauténtico” (ProBox, 2022).

El 12 de agosto de 2022, el presidente Nicolás Maduro informó que se iba a proceder con la cancelación total del bono vacacional; una vez más el MIPPCI posicionó la tendencia #GraciasPresidenteObrero con alrededor de 250 mil tuits, de los cuales el 91,15 % eran mensajes inauténticos. Nuevamente, el Gobierno hace uso de Twitter para desmentir la protesta de los docentes y fijar en la figura de Maduro un líder que gestiona de forma eficiente los conflictos. Ante ello, el gremio docente ha proseguido con las protestas, exigiendo mejoras en las condiciones socioeconómicas y la eliminación del instructivo de la Onapre que afecta a toda la administración pública.

“Mientras al menos 78,48% de los mensajes de la tendencia de los maestros fue realizado por usuarios reales, el 89,08% de los tweets en la del MIPPCI fueron generados por cuentas coordinadas con comportamiento inauténtico” (ProBox, 2022).

Cada vez que el gremio docente promueve una etiqueta denunciando no solo las nefastas condiciones laborales, sino la fragilidad del propio sistema educativo, el Gobierno hace uso de sus recursos para posicionar etiquetas con mensajes centrados en los logros en materia laboral y salarial que se han otorgado durante el gobierno de Maduro. La construcción de narrativas y el dominio de la conversación digital es una estrategia que busca tergiversar la opinión pública nacional e internacional, proyectar la imagen de un país que respeta los derechos humanos y digitales, además de una óptima gestión gubernamental.

En cuanto a las tendencias evaluadas durante todo 2022, ProBox pudo identificar que la mayoría de los mensajes se enfocan en amplificar la propaganda del gobierno, pero no informaban sobre alguna reacción o medida vinculada a las protestas, sino que se imponían otros temas para

ESTUDIOS

desviar la atención sobre el foco de las exigencias o para desinformar al respecto. (ProBox y Medianálisis, 2023)

En el año 2023, el Gobierno sigue utilizando estrategias desinformativas para desviar la atención de temas centrales en la esfera pública y, sobre todo, de las protestas que se llevan a cabo en el país. A este respecto en la figura 2 podemos observar la promoción que se hace desde el MIPPCI con respecto a la vuelta a clases, mientras el gremio docente, trabajadores públicos y jubilados continúan exigiendo mejoras salariales.

Frente a las protestas que se llevan a cabo en las calles y en las redes, el Gobierno optó por influenciar la conversación digital con miles de mensajes coordinados de forma inorgánica, con el fin de justificar las condiciones salariales mediante narrativas que sitúan la responsabilidad de esta situación, y de otras, en las sanciones internacionales (ver figura 3).

En los primeros 24 días del año desde el MIPPCI se promovieron 33 tendencias que sumaron alrededor de 20 millones 092 mil 637 mensajes, 10 de ellas hablan sobre las sanciones económicas y cómo estas son las responsables de la decadencia del salario siendo #LasSancionesDestruyenElSalario y #ElBloqueoMataElSalario algunas de ellas. (Probox y Medianálisis, 2023)

En este periodo, los docentes y trabajadores públicos promovieron seis tendencias y 200 mil 434 mensajes, que se centran en exigencias económicas y salariales. Si nos remitimos a las cifras de las protestas ciudadanas en Twitter, son muy inferiores en comparación al avasallante flujo de contenidos que logra el Gobierno (por supuesto de forma inorgánica). Preocupa que muchos ciudadanos acepten, sin siquiera verificar, la información que se hace tendencia en Twitter, precisamente por su gran cantidad de interacciones, eso contribuye a desinformar y validar narrativas que no se corresponden con la realidad.

Estas prácticas han sido continuamente reproducidas por el Gobierno en Twitter y, este último ha procedido a cerrar miles de cuentas que violaban su política de uso. A pesar de ello, el Gobierno persiste en el uso de cuentas inorgánicas e institucionales, para concertar mensajes que invaliden la disidencia política, la protesta ciudadana y cualquier perspectiva adversa. Se trata, a fin de cuentas, de crear una imagen de progreso democrático y económico que contribuya a modificar la percepción que se tiene de Venezuela a lo interno y también a nivel mundial.

Esta imagen de progreso y desarrollo se evidenció en el marco de la Serie del Caribe de este año 2023. Venezuela, siendo sede, estrena-

FIGURA 2. REGRESO A CLASES DESDE LOS GREMIOS Y LA VISIÓN OFICIALISTA.

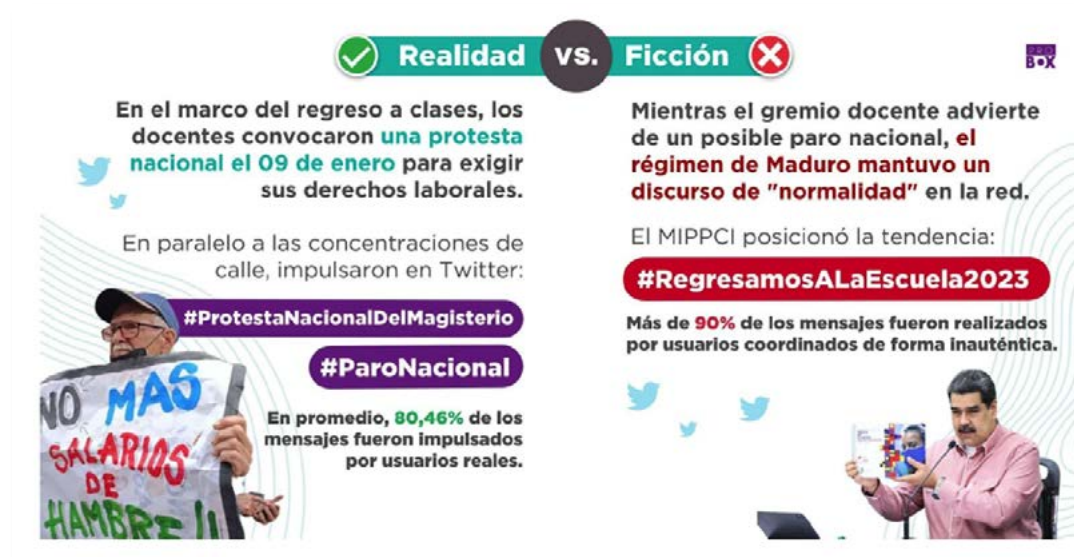


FIGURA 3 LAS SANCIONES COMO RESPUESTA A LA PROTESTA



Fuente: ProBox, 2023.

ba un fantástico estadio, mientras el Gobierno cimentaba su estrategia comunicacional en responsabilizar de la crisis económica a las sanciones internacionales, todo ello, mientras proseguían las protestas por exigencias salariales. Lo interesante con este evento deportivo es que, según el estudio de Probox (2023), la maquinaria comunicacional del Gobierno concentró sus esfuerzos en posicionar tendencias donde se resaltaba el orgullo nacional y la pasión por el beisbol, mientras se dejaba a un lado el tema de las sanciones (ver figura 4). Por supuesto, una vez concluido el evento deportivo y con la intensificación de las protestas, el Gobierno utilizó nuevamente el tema de las sanciones como una respuesta ante la movilización ciudadana.

Una semana después de celebrarse la Serie del Caribe en el país, y en plena efervescencia por el éxito del evento deportivo, el Gobierno utilizó inteligencia artificial como parte de su estrategia propagandística para demostrar el progreso económico. Para ello, a través de un reportaje para *House of News En español*, dos avatares creados con el *software* Synthesia explicaban los avances de nuestra economía, haciendo mención de la ocupación hotelera para los carnavales y de las ganancias obtenidas por la Serie del Caribe. Estos videos fueron difun-

FIGURA 4 SERIE DEL CARIBE



Fuente: Probox, 2023.

didos por YouTube, Tik Tok y por el canal estatal *Venezolana de Televisión*. A la ya conocida estrategia comunicacional de manipular la conversación digital en Twitter con cuentas *bots*, tropas digitales, se le añade la inteligencia artificial y los *deepfake*, todo ello con la intención de intervenir la opinión pública nacional e internacional, en sus intentos de promover propaganda afín al Gobierno.

ESTUDIOS

Desde este panorama, y frente a una estrategia comunicacional del Gobierno cimentada en la desinformación e intervención de la conversación digital, es perentorio promover y fortalecer todos aquellos medios independientes, iniciativas ciudadanas y observatorios que denuncian no solo los bloqueos y restricciones en el espacio digital, sino que también ofrecen monitoreo continuo sobre cómo actúa el Gobierno en su difusión de mensajes y en la construcción de narrativas.

[...] se hace vital fortalecer los espacios de activismo digital, no solo como referente de denuncia social, sino también como una forma de contrarrestar las continuas intervenciones que hace la estructura gubernamental para manipular la conversación digital.

A MODO DE CIERRE

En el país, a lo largo de los años, las protestas y la movilización ha sido una constante, algunas de ellas han cuestionado la legitimidad del sistema político y otras se han centrado en las demandas socioeconómicas, aunque ambas razones se entrelazan buscando establecer nuevas cosmovisiones y relaciones entre la ciudadanía y el Estado. En medio de una acérrima hegemonía comunicacional que se vive en el país, la esfera digital se ha convertido en el nuevo espacio de encuentros y deliberación, de ahí su crucial importancia para acceder a la información, comprender la realidad sociopolítica y constituirse en un espacio para la lucha.

Frente a ello, se hace vital fortalecer los espacios de activismo digital, no solo como referente de denuncia social, sino también como una forma de contrarrestar las continuas intervenciones que hace la estructura gubernamental para manipular la conversación digital. Sabemos por estudios de observatorios como Pro-Box, que la desinformación y la propaganda

política no se limita solo al Gobierno nacional y las cuentas de sus ministerios, las alianzas se extienden a países como Nicaragua y Cuba, quienes junto con Venezuela, han generado tendencias en simultáneo actuando bajo premisas que persiguen controlar la información en Twitter e incidir en la actividad digital.

Ante la violación constante de nuestros derechos digitales y las alianzas nacionales e internacionales para seguir interviniendo la esfera digital, es vital que los distintos gremios y la ciudadanía se involucren activando y fortaleciendo la protesta digital como una forma de alianza con las movilizaciones que se desarrollan en las calles. Sabemos que en estos contextos desinformativos es compleja la labor de lucha ante el Gobierno y sus estrategias digitales, pero es necesario continuar reportando y visibilizando las restricciones e intervenciones en espacios como Twitter.

En medio de este panorama tan complejo, es una bocanada de oxígeno la demostración de los gremios en las calles y en las redes sociales, si bien el Gobierno perennemente busca opacar la movilización en las calles y el posicionamiento de tendencias en el espacio digital, los trabajadores han persistido en mantener su agenda de lucha, con el interesante resultado de protestar usando todos los recursos posibles.

Podemos, por lo tanto, considerar que la protesta digital se ha reactivado en el país, con sus inmensas dificultades, pero con diversas redes ciudadanas que persiguen no solo ofrecer información veraz, sino que trabajan por establecer agendas que permitan la participación, deliberación y el fortalecimiento de las redes políticas.

EDIXELA BURGOS

Doctora en Ciencias Sociales de la UCV (2020). Profesora Asociado adscrita del Centro de Investigación de la Comunicación (CIC-UCAB) desde el año 2019. Profesora Asociado en la Escuela de Sociología (FaCES-UCV).

Referencias

- ANDARA, A. (13 de marzo de 2023): “Viene una segunda etapa de protestas”, advierten trabajadores públicos en Caracas. En: *Efecto Cocuyo*. <https://storage.googleapis.com/quirium/efectococuyo.com/la-humanidad-viene-una-segunda-etapa-de-protestas-advierten-trabajadores-publicos-en-caracas.html>
- LÓPEZ MAYA, M., y LANDER, L. (2006): “Novedades y continuidades de la protesta popular en Venezuela”. En: *Revista Venezolana de Economía y Ciencias Sociales*, 12(1). Pp. 11-30. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-64112006000100002&lng=es&tlng=es
- MARTÍNEZ O., X., (2016): “Venezuela 2017: aspectos de una catástrofe societal”. En: *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, XXII (2). Pp. 1-5. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36451387001>
- Observatorio Venezolano de Conflictividad Social (OVCS). (2022): *Venezuela anual 2022. Conflictividad social*. <https://www.observatoriodeconflictos.org.ve/tendencias-de-la-conflictividad/conflictividad-social-en-venezuela-durante-2022>
- Observatorio Venezolano de Conflictividad Social (OVCS). (2023): *Conflictividad social en enero de 2023*. <https://www.observatoriodeconflictos.org.ve/destacado/conflictividad-social-en-enero-de-2023>
- ProBox. (2021): *Twitterzuela 2021: propaganda y desinformación como política de Estado*. Informe anual.
- ProBox. (21 de enero de 2022). “Los profesores venezolanos están entre los manifestantes más activos en redes”. En: *Caracas Chronicles*. <https://proboxve.org/publicacion/los-profesores-venezolanos-estan-entre-los-manifestantes-mas-activos-en-redes>
- ProBox. (2022): *Maestros toman las calles y las redes para protestar*. <https://proboxve.org/publicacion/maestros-toman-las-calles-y-las-redes-para-protestar>
- ProBox y Medianálisis. (2023): *Protesta del gremio docente es opacada en Twitter por tropas y bots de Maduro. Las tropas tuiteras buscan opacar la protesta digital*. <https://proboxve.org/es/publicacion/protesta-del-gremio-docente-es-opacada-en-twitter-por-tropas-y-bots-de-maduro>
- ProBox. (2023): *La Serie del Caribe y las sanciones: otra contradicción en la narrativa oficialista*. <https://proboxve.org/es/publicacion/la-serie-del-caribe-y-las-sanciones-otra-contradiccion-en-la-narrativa-oficialista>
- Provea. (11 de mayo de 2017): *Somos protagonistas de la primera rebelión popular venezolana del siglo XXI*. <https://www.derechos.org/ve/actualidad/somos-protagonistas-de-la-primerarebelion-popular-venezolana-del-siglo-xxi>
- SAAB, T. W. [@TarekWilliamSaab] (18 de abril de 2022): #DISCULPAS... la señora que a través de su red social llamó a matar al Presidente de la República @NicolasMaduro: pidió públicamente #disculpas por su mensaje.. A dicha mujer el @MinpublicoVEN #imputó hoy delito de #odio y el #Tribunal acordó la medida cautelar respectiva. [Tuit]. Twitter. <https://twitter.com/TarekWilliamSaab/status/1516190432706842629?s=20&t=-mbVv6059G91mZRN-ja17UA>

Notas

- 1 En una escala de 1 a 100, 1: significa menos libre y 100: es más libre.
- 2 En abril de 2022, la señora Olga Mata fue encarcelada por la publicación de un video en TikTok, en el cual se burlaba de funcionarios del oficialismo. Fue acusada de “promoción o incitación al odio”. Posteriormente, el fiscal de la República Tarek William Saab (@TarekWilliamSaab) difundió un video en su cuenta de Twitter, a través del cual la señora ofrece disculpas públicas a los funcionarios.
- 3 “Los datos que se deben recopilar incluyen direcciones de protocolo de Internet (IP), fechas y horas de conexiones, ubicaciones geográficas y detalles de llamadas y mensajes de texto enviados o recibidos” (Freedom House, 2022: p. 40).
- 4 El informe de la misión internacional independiente de determinación de los hechos de las Naciones Unidas sobre la República Bolivariana de Venezuela (2022), reveló: 1.- patrones de crímenes de lesa humanidad. 2.- represión de la disidencia política a través de los organismos de inteligencia del Estado. 3.- violaciones de los derechos humanos en el arco minero y otras zonas de extracción de oro en el estado Bolívar (desapariciones, extorsiones, castigos corporales y violencia sexual y de género).
- 5 La Oficina Nacional de Presupuesto, es el órgano rector del Sistema Presupuestario Público Nacional. En marzo del año 2022, esta instancia promulgó un instructivo que incumplió los acuerdos establecidos en las contrataciones colectivas de la administración pública.
- 6 Probox identifica cinco actores principales en la conversación digital venezolana: oficialismo, oposición, sociedad civil, redes anónimas y otros. La sociedad civil son: “etiquetas relacionadas con manifestaciones y protesta digital por fallas en servicios, derechos humanos, economía, gasolina, educación, salud, etc., por parte de la sociedad civil y gremios. Su única subcategoría es Protesta Social”. (Probox, 2021: p. 5).