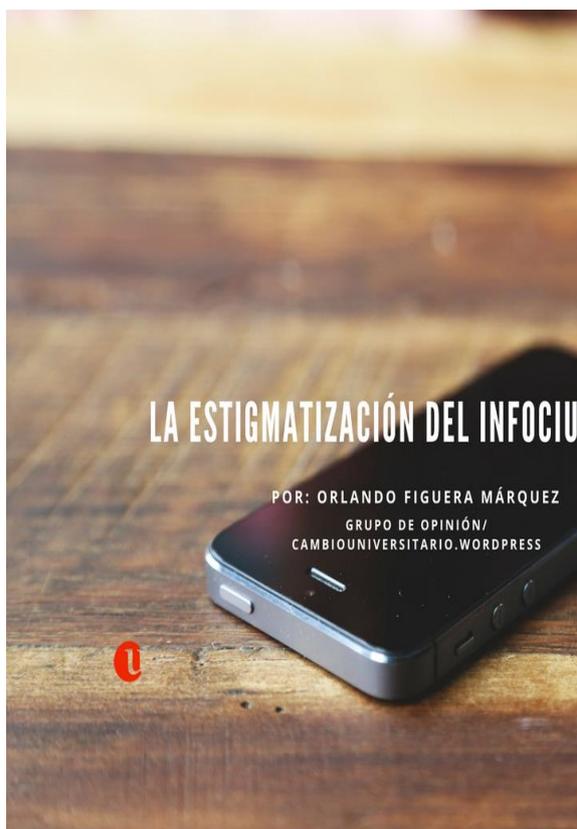




**ORLANDO
FIGUERA
MARQUEZ**

LA ESTIGMATIZACION DEL INFOCIUDADANO



Fuente: Foto cortesía de Canva.com.

**ORLANDO FIGUERA
MARQUEZ**
@ofiguera
orlando.figuera@gmail.com
Archivólogo y MSc en
Comunicación Social de la
UCV
Octubre 2017

Resumen

Se destaca la importancia de las redes sociales, especialmente de Twitter como poderosa herramienta de comunicación, que utilizan desde presidentes para sus campañas electorales, hasta los ciudadanos comunes para entretenerse o mantenerse informados. En Venezuela, Twitter es una de las redes sociales de mayor uso en medio de la opacidad informativa que vive el país. Se destaca el papel del infocidadano, un protagonista en las redes sociales, autoformado e informado que se enfrenta a los enemigos de la sociedad abierta.

Palabras clave: Infocidadano; Twitter; Redes Sociales; Opacidad informativa

Abstract

It highlights the importance of social networks, especially Twitter as a powerful communication tool, that presidents use for their electoral campaigns, even ordinary citizens to entertain themselves or stay informed. In Venezuela, Twitter is one of the most widely used social networks in the midst of the opacity of information that the country is experiencing. The role of infocitizen, a protagonist in social networks, it is this self-informed and informed citizen who faces the enemies of the open society.

Keywords: Infocitizen; Twitter; Social networks; Informative opacity

Twitter

La empresa Twitter, con sedes en San Francisco, Nueva York, Chicago, Los Ángeles y Washington, que nace para el 21 de marzo de 2006, fue cofundada por Biz Stone, Evan Williams y Jack Dorsey. Ya para abril del 2007, un mes después de ser la estrella en el encuentro de tecnología y música *indie South by Southwest* en Austin, Texas, ya se apuntalaba como una prometedora herramienta comunicativa. Hoy en día se ha constituido velozmente en una poderosa herramienta de comunicación y marketing no sólo para personas corrientes, sino también en el caso de políticos y figuras públicas. Por ejemplo, Katy Perry es la figura con

mayor cantidad de seguidores en la red social (@katyperry 102MM de seguidores), le siguen Justin Bieber (@justinbieber 98,9MM de seguidores) y Lady Gaga (@ladygaga 67,9MM de seguidores). Según Stone (2011), en entrevista realizada por AFP, el éxito de esta plataforma se debe a que “Es muy simple y conecta a las personas con otras personas que de otro modo no se conectarían”. Este autor en una entrevista realizada por la AFP, afirma que el éxito de esta plataforma se debe a que “Es muy simple y conecta a las personas con otras personas que de otro modo no se conectarían (Twitteros en Venezuela, 2013).

Este elemento que resalta Stone es, precisamente, una de las características de la plataforma que la



hace sumamente atractiva, esa capacidad de interactuar, compartir opiniones, experiencias e información y

3 hasta disentir con otros de manera libre.

Twitter se ha convertido en la herramienta favorita para los presidentes latinoamericanos. Tal es el caso de Mauricio Macri (@mauriciomacri con 4,16MM de seguidores, 8.254 tweets), Juan Manuel Santos (@JuanManSantos con 4,98MM de seguidores, 15K tweets) Pedro Pablo Kuczynski (@ppkamigo con 1,1MM de seguidores, 5.585 tweets) Lenín Moreno (@Lenin con 403K de seguidores, 1.161 tweets) Evo Morales (@evoespueblo con 218K de seguidores, 2.061 tweets), Michelle Bachelet (@mbachelet con 172K de seguidores, 285 tweets), Michel Temer (@MichelTemer con 827K de seguidores, 12.9K tweets) Enrique Peña Nieto (@EPN con 6.53MM de seguidores, 4.986 tweets) Horacio Cartes (@Horacio_Cartes con 380K de seguidores, 9.465 tweets), Nicolás Maduro (@NicolasMaduro con 3.21MM de seguidores, 81.1K tweets) y Tabaré Vázquez (@TabareVazquez con 5.193 seguidores, 2 tweets), siendo éste último quien menos utiliza la herramienta.

También existen figuras del hemisferio muy influyentes en las redes como el presidente de los Estados Unidos, Donald Trump (@realDonaldTrump con 35.3MM de seguidores, 35.5K tweets) y Justin

Trudeau (@JustinTrudeau con 3.49M de seguidores, 15.3K tweets), el expresidente Barack Obama (@BarackObama con 92.8MM de seguidores, 15.5K tweets), el Secretario General de la Organización de Estados Americanos (OEA) Luis Almagro (@Almagro_OEA2015 con 530K seguidores, 4.176 tweets). Todos son importantes personalidades muy activas en la red social.



Fuente: Cuenta Twitter personal del Presidente de los Estados Unidos, Donald Trump. *Imagen cortesía de Twitter.*



Fuente: Cuenta Twitter personal del ex-Presidente de los Estados Unidos, Barack Obama. *Imagen cortesía de Twitter.*

Destaca la importancia que la administración norteamericana da a las cuentas oficiales de Twitter de cada presidente (@POTUS, President of the United States) y de las primeras damas (@FLOTUS, First Lady of the United States), ejercicio que comenzó con la administración Obama y que

actualmente es manejada por la administración Trump. Esto revela respeto al elemento histórico intrínseco en el ejercicio de la comunicación oficial del presidente para con sus ciudadanos, institucionalizando así los mensajes emitidos a través de las redes sociales, e incluyéndolos como parte de la transición del poder norteamericano.

Las publicaciones que habían venido realizando Barack y Michelle Obama se archivaron con nuevos usuarios @Potus44 y @Flotus44 respectivamente, en alusión al número de mandato que ambos encabezaron. Una vez entregadas estas cuentas no podrán ser utilizadas por ningún otro mandatario. La cuenta @POTUS44 culminó con 15.4MM de seguidores y 352 tweets, mientras la cuenta @FLOTUS culminó con 7.16MM de seguidores y 4.094 tweets. Ahora, dichas cuentas son manejadas como archivos históricos por Los Archivos Nacionales y Administración de Documentos de los Estados Unidos, agencia independiente adscrita al Gobierno Federal de Estados Unidos. Las cuentas contienen las leyendas *"This is an archive of an Obama Administration account maintained by the National Archives and Records Administration (NARA)."* (Este es un archivo de una cuenta de la administración Obama mantenida por la Administración Nacional de Archivos y Registros -NARA-) y *"Office of First Lady Michelle Obama. This is an archive of an Obama Administration account maintained by the National Archives and Records Administration (NARA)"* (Oficina de la Primera Dama Michelle Obama. Este es un archivo de una cuenta de la administración Obama

mantenida por los Archivos Nacionales y Administración-NARA). Incluso, se habilitó un sitio web exclusivo para el archivado de mensajes, fotos y videos que se emanaron durante la administración Obama a través de las redes sociales llamado "Barack Obama Presidential Library" sitio igualmente manejado por la National Archives (Barack Obama: Presidential Library (2017).



Fuente: Cuenta Twitter oficial del Presidente de los Estados Unidos en ejercicio, Donald Trump. *Imagen cortesía de Twitter*



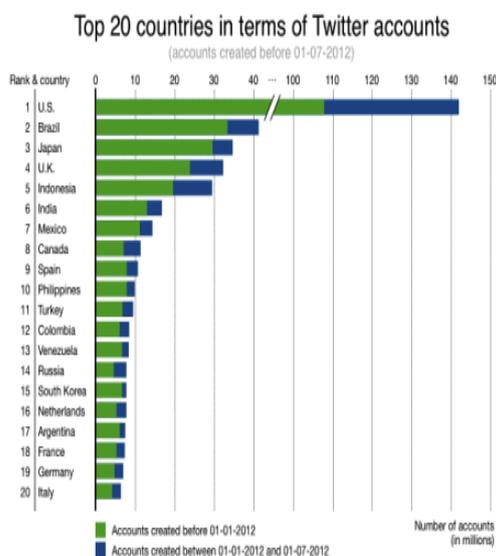
Fuente: Cuenta Twitter oficial del 44 Presidente de los Estados Unidos, Barack Obama. *Imagen cortesía de Twitter.*

Sin duda, Twitter es un tema bastante serio. Todo lo que esté por ocurrir con esta herramienta será, sencillamente, extraordinario, porque apenas si conocemos el principio de su historia. Lo observamos en contextos como la "primavera árabe", dónde el Internet y las redes sociales jugaron un papel preponderante en la difusión masiva de los eventos, en la

comunicación interpersonal y en sí mismas haberse convertido en un medio de información en un contexto de grandes restricciones.

El contexto venezolano

Twitter visualiza en Latinoamérica un gran mercado, y en Venezuela tiene una gran penetración y aceptación, siendo el décimo tercer país que más utilizó esta red social para el año 2012 (Semiocast (2017)).



Fuente: Los 20 mejores países en términos de cuentas de Twitter para el año 2012. Gráfico cortesía de Semiocast

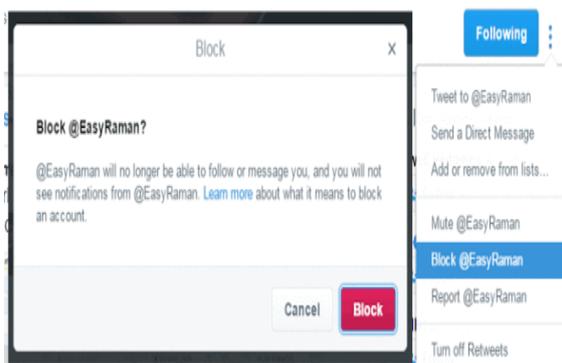
Entre las figuras de la política más seguidas en la red social tenemos a Henrique Capriles Radonski (@hcapriles con 7.03MM de seguidores, 27K tweets), Leopoldo López (@leopoldolopez con 5.27MM de seguidores, 14.6K tweets), María Corina Machado (@MariaCorinaYA con 3.86MM de seguidores, 24.7K tweets) Lilian Tintori (@liliantintori con 2.94MM de seguidores, 56.4K tweets) Antonio Ledezma (@alcaldeledezma con 1.99MM de seguidores, 44.9K

tweets), Diosdado Cabello (@dcabellor con 1.91MM de seguidores, 10.7K tweets), Henry Ramos Allup (@hramosallup con 1.64MM de seguidores, 24.9K tweets), Julio Borges (@JulioBorges con 1.35MM de seguidores, 38.6K tweets), entre tantos otros. Son cifras notables si las comparamos con el resto de presidentes latinoamericanos, e incluso, hasta con la del mismo Papa Francisco (@Pontifex.es) que posee 13.5MM de seguidores y 1.239 tweets.

El contexto venezolano hoy, está caracterizado por un gran oscurantismo informativo impuesto y autoimpuesto a los medios tradicionales, censuras, saboteos, ataques informáticos a la red, persecución selectiva de usuarios de las redes sociales (Solano, 2014). A esta opacidad se suma una bajísima inversión dirigida a la mejora del servicio de Internet, cuya conectividad es de las peores del mundo. En el marco de la neutralidad de la web, las redes sociales surgen como la gran ventana hacia la libertad de información. Pero también se han convertido en una plataforma para la desinformación, el “sapeo” (delaciones) y la criminalización que puede definirse como “tiranía digital”, por el constante linchamiento contra cualquier tipo de disidencia u opinión contraria al régimen.

Pero sorprende también observar ataques similares que se aplican contra quienes disienten de la alianza de partidos opositores “Mesa de la Unidad Democrática” (MUD).

Por un lado, se despliega la “Milicia Digital” (Versión Final, 2017) e incluso las intenciones fallidas de crear un “Twitter Bolivariano”, y por otro, la “Policía del Pensamiento”. Ambos se encargan de mantener a raya, más con ataques y sarcasmos que con argumentos, a quienes posean un pensamiento propio e independiente.



Fuente: Panel de opciones de Twitter para bloquear, reportar o denunciar cuentas. *Imagen cortesía de Twitter.*

Los disturbios que aún ocurren en las calles de Venezuela se reflejan en buena medida en las redes sociales y en la Internet. La confrontación venezolana ha incentivado muchos ataques tipo hackers en cuentas twitter y sitios web gubernamentales, dentro y fuera del país. También han sido suspendidas más de 180 cuentas Twitter de entes y personalidades gubernamentales, que han incurrido en delitos o violaciones de los acuerdos y normas de funcionamiento de la red (Runrunes, 2017).



Diversas cuentas administradas por instituciones y representantes del régimen de Maduro fueron suspendidas por Twitter Latinoamérica en junio 2017. Fuente: *Imagen cortesía de Twitter.*

Esto pone en evidencia que las redes sociales se han convertido en un nuevo escenario donde también se juega, un nuevo tablero para la expresión directa de ideas, criterios y opiniones. La comunicación unidireccional queda superada por la bidireccionalidad de los mensajes y por la interactividad con otros interlocutores. Muchos desean expresar su punto de vista y sentirse tomados en cuenta con respuestas de vuelta. Si una personalidad no está dispuesta a asumir críticas ni a permitir la libertad de expresión en su más amplio sentido, la red social Twitter no sería su herramienta adecuada. Las opciones de “*block*”, “*report*” y “*mute*” que Twitter dispuso para denunciar a quienes hagan un mal uso de la red social, han sido utilizadas discrecionalmente para callar las opiniones incómodas sobre personalidades e incluso periodistas. Cuando esto ocurre, no bloquean a las personas sino a la libertad de información y de opinión. En ocasiones esta práctica se convierte en una

especie de linchamiento contra las ideas. En una época que se supone que el debate de las ideas, creencias y modelos mentales juegan un papel preponderante para entender y promover los cambios sociales.



Fuente: Imagen cortesía de Twitter.

El Defensor del Pueblo Tarek William Saab bloquea en Twitter al diputado de la República Juan Guaidó por increparlo sobre casos de torturas.



Fuente: Imagen cortesía de Twitter.

No sólo representantes del régimen han adoptado la política de la censura en las redes sociales, también ha sido un hábito entre representantes de la oposición.

En muchos casos las informaciones y opiniones en las redes de las figuras políticas y otras figuras públicas, que suelen generar reacciones masivas en la opinión pública, no obtienen respuesta alguna de regreso. Se supone que un servidor público debería mantener una interacción con sus usuarios en las redes, en la medida de lo posible. Responder preguntas y dudas, mostrando tolerancia y abandonando la soberbia al momento de recibir hasta las más duras críticas, es el sentido y la lógica de las redes sociales.

Las redes sociales superan los tradicionales monólogos de sus medios predecesores. El poder de sus herramientas se concentra en su interactividad. En ocasiones, ponen en evidencia la incertidumbre en la opinión pública sobre el comportamiento de los líderes políticos o de personalidades. La información incompleta, las manipulaciones y las falsedades suelen impactar negativamente en las audiencias de las redes. Sobre todo, cuando se trata de cuentas oficiales, cuyas informaciones afectan a todos los ciudadanos.

Hubo un tiempo cuando fueron creíbles teorías como la "aguja hipodérmica", "la psicología de masas", entre otras, que asumían a la sociedad como grupos desorganizados y desorientados, fácilmente influenciados. En la Era de la Información dichas teorías están superadas, pues la retroalimentación permite a los ciudadanos más acceso a recursos informativos, permitiendo participar con más formación y criterios para aportar propuestas y a debatir sobre el

destino de sus localidades, de su región, de sus naciones y hasta del mundo. La Era de la Información ha promovido ciudadanos críticos, desconfiados y contestatarios, que además se han convertido en generadores de contenidos y en promotores de cambios sociales e institucionales.



Fuente: Imagen cortesía de Library of Congress.

La imagen anterior es un ejemplo de la propaganda nazi de la Segunda Guerra Mundial, época donde se creía en la psicología conductista, y se desarrollaron modelos teóricos como la “aguja hipodérmica” de Harold Lasswell.

Las oportunidades que las redes ofrecen a la ciudadanía pueden que sigan siendo limitadas en diversos sentidos, pero posibilita participar con sus conocimientos. En el corto plazo, las redes sociales se han convertido en factor de presión de cambio social. En consecuencia, los políticos, los servidores públicos y las personalidades públicas deben aprender a lidiar con ello. Dejar atrás las tradicionales formas de ejercer la política, que en algún momento dieron resultados, pero que ya hoy lucen agotadas y arcaicas.

Hacia la institucionalización de las redes sociales en Venezuela

La sociedad venezolana ha acogido con mucho vigor las tecnologías de la información, pese al rezago progresivo de la plataforma tecnológica disponible, del peso de la obsolescencia de los equipos sin muchas opciones de recambio, reposición y de los costos crecientes que hacen cada vez más inaccesibles las tecnologías de última generación, para una porción de la población. Se agrega las cada vez más numerosas restricciones que impone el régimen de gobierno para el libre uso de la Internet.

Con todas estas adversidades, el impacto e implicaciones que ha producido Internet en el día a día de los venezolanos ha alcanzado dimensiones sorprendentes. Las redes sociales y las plataformas de mensajería instantánea lideran como los medios de información y comunicación de muchos venezolanos. Las plataformas de comercio electrónico y la publicidad en Internet se hacen cada vez más presente. Los consumidores demandan más información de la Internet para decidir sobre su consumo. Los buscadores en línea son las principales herramientas para la investigación y para indagar sobre cualquier dato. Las enciclopedias en línea ganan mayor reputación con el transcurrir del tiempo. Los periódicos digitales son la principal referencia al momento de mantenernos informados. Según datos de la firma comScore, Venezuela cuenta con 6 millones de visitantes únicos a sitios de noticias, ocupando la sexta posición a nivel de Latinoamérica.



Entre los principales sitios de noticias están: Cadena Capriles, El Universal, MSN News, Noticias24, El Nacional, Maduradas, entre otros (Castro, 2015).

La irrupción de la tecnología trajo consigo el vertiginoso incremento de la cantidad de usuarios en la red, convirtiéndose en una tendencia global. Implica un complejo proceso de aprendizaje social. A esa sociedad que aprende y, por ende, participa, algunos usuarios de las redes se atreven a denominarlos “guerreros del teclado”, fenómeno que ha provocado, entre otras cosas, la evolución de las organizaciones tradicionales de la comunicación masiva. La formación y crecimiento de grupos sociales más avezados en el manejo de la tecnología, y de los grupos especializados en multitud de temas han contribuido con la emergencia de audiencias diestras.

El ciudadano promedio actual ya no lee noticias del mismo modo que lo hacían sus antecesores. Esto supone que ha ocurrido un importante cambio cultural. A medida en que las personas se especializan en una temática se incentivan a participar e interactuar en los espacios digitales, abriéndose un gran horizonte casi infinito de posibilidades en el debate público. Según datos de la firma comScore, las categorías con mayor crecimiento en Venezuela durante el período 2013-2014 son: Política (incremento de 117%), Noticias de Tecnología e Información de Salud (Castro, 2015).

La estructura de la red y los nuevos medios digitales ha permitido el surgimiento de nuevos lectores. Antes,

sólo leer fue un hábito para una minoría, pero hoy, gracias a las tecnologías, en específico a la telefonía celular se ha hecho un hábito más extendido leer, pero también escribir. Ha ido surgiendo la “infocidadanía”, es decir, audiencia interactiva que se constituye alrededor de los medios de comunicación y en las redes sociales. Según Ipys (2015), el infocidadano “posee una dimensión informativa distinta”, ya que, aparte de tener mayores capacidades en la selección canales de información para mantenerse al día, también tiene la capacidad de producir y socializar contenidos. Esto hace que su impacto tenga una doble dimensión: a. presionando en la opinión pública; y b. generando movilizaciones que provocan a su vez cambios de actitud y en las expectativas. Las tecnologías hoy son de uso masivo y través de las redes sociales se informan, organizan y manifiesta lo que se conoce como la “infocidadanía”.

En contraste con la caída de los índices sociales, la presión de la demanda social en libertad, bienestar y calidad de vida aumentarán en Venezuela, en los días por venir. Sencillamente, el horizonte de opciones explicativas ha aumentado considerablemente. Ni el severo control de censura sobre los medios tradicionales ni el poderoso aparato de medios públicos han logrado impedir que los venezolanos accedan a la diversidad de argumentos. Pero a medida que aumente la presión social, los intentos de censura por parte del Estado venezolano sobre las redes sociales y medios digitales aumentarán significativamente.

La no satisfacción de las crecientes demandas acrecentará, inevitablemente, la conflictividad social. Según el Observatorio Venezolano de Conflictividad Social (2017), en el año 2011 se registraron 5.338 protestas, en 2012 se registraron al menos 5.483, para el 2013, año en que muere el expresidente Hugo Chávez, se registraron 4.410, y para el 2014 se registraron 9.286 protestas. Desde el 1 de abril a la fecha se han registrado 6.729 protestas y han fallecido 162 personas

La sociedad venezolana se enfrenta contra la debilidad institucional, el deterioro de la base de derechos y la profundización de la crisis económica. Las redes sociales son concebidas por el actual gobierno como un enemigo mortal a vencer y a controlar. En consecuencia, aumentará la opacidad, la desinformación, las noticias falsas y la persecución. Ésta última figura es el reciente y novedoso recurso de los regímenes opacos, como el venezolano, para enfrentar a las redes sociales. Intoxicar con noticias falsas el torrente de información de las redes es una forma de minar la credibilidad de las mismas. Es un fenómeno que puede llamarse como “infoxicación”.

Sin embargo, las redes sociales juegan y seguirán jugando un rol protagónico en la difusión de información y la reducción de las incertidumbres. Su desempeño durante el complicado año 2014 lo demuestra. Salvo algunos medios impresos y pocos programas de radio, los importantes eventos de ese año sólo fueron accesibles gracias a los medios

digitales, el periodismo 2.0 y las redes sociales. Según datos de la firma comScore (2017), los principales sitios de redes sociales en Venezuela son: 1. Facebook, 2. Twitter, 3. LinkedIn, 4. Taringa, entre otros. Las acciones en dichas redes sociales han aumentado vertiginosamente, especialmente en Facebook y Twitter Sin ellos, el “blackout” informativo y el oscurantismo noticioso habría sido mayor.



Foto cortesía de La Patilla.

Pero la mayor debilidad de redes sociales son sus mecanismos de verificación de fuentes. El reto actual consiste en aumentar el desempeño de veracidad digital sin menoscabo de la inmediatez de la información y la libertad de expresión.

La “infoxicación” es el argumento favorito para criminalizar a las redes sociales. Provocar la desconfianza en sus contenidos pretende censurar, callar, y controlar a millones de sus usuarios. En el caso venezolano, la pérdida de las redes sociales limitaría considerablemente el derecho de los ciudadanos a estar informados veraz y oportunamente. Especialmente, en un escenario donde el “infosistema” está sometido a la severa censura de los



medios tradicionales y la abusiva y omnipresente propaganda oficial.

La “infoxicación” también compromete acceder y expresar opiniones de forma libre y espontánea, pero también la amenaza de censura y represión contra los usuarios de las redes sociales. Las identidades son registradas y accesibles en la Internet. A medida que aumentan los riesgos y costos represivos se incrementa el uso de seudónimos y otras formas de ocultamiento de la identidad. Y con esto un ambiente de clandestinidad y subversión en lugar de transparencia y legalidad.

Sin embargo, en lo que se publica en la Internet no puede borrarse del todo. En ésta quedan registradas las trazas que permiten reducir al mínimo el anonimato. Esta condición produce un comportamiento dual de las redes sociales. En un contexto como el venezolano, su uso libre y abierto puede convertirse en un riesgo potencial represivo. Pero al mismo tiempo lo requerimos para enfrentar la opacidad informativa y para interactuar los ciudadanos entre sí y para con los líderes que toman las decisiones.

Aún está en proceso la creación de leyes y normas que regulan las redes sociales. En un primer momento, los criterios para el tratamiento de los delitos de información tradicionales se aplican para la red de la Internet. Pero en los medios tradicionales la participación de las audiencias era reducida. El aumento de la participación en las redes ha provocado la aparición de nuevos delitos. La

“infodelincuencia” ha recreado nuevas formas de delinquir. Y esta realidad es usada como excusa para restringir el uso de Internet y de las redes sociales. Para los Estados de tendencia totalitaria y tiránica, todo usuario de la Internet es un potencial delincuente o un subversivo. Todos estos puntos abren un amplio debate que apenas comienza.

Lo cierto es que sólo con una ciudadanía bien formada e informada es posible una sociedad abierta y democrática, y lejos de llamarles “guerreros del teclado” es preciso llamarles “infoc Ciudadanos”. La Internet ha catalizado este básico criterio doctrinal democrático. Y los enemigos de la sociedad abierta y sus secuaces ya están aplicando todos los recursos para criminalizar a la sociedad en red.

<https://cambiouniversitario.wordpress.com/>

Caracas, Venezuela: Universidad Central de Venezuela (UCV).

Referencias

Barack Obama: Presidential Library (2017). Archived White House Websites and Social Media. En línea. Disponible en: <http://bit.ly/2lrbZIN>

Castro, Alex (2015). Futuro digital Venezuela 2014. En línea. Disponible <https://www.estamosenlinea.com.ve/2015/04/05/podcast-futuro-digital-venezuela-segun-comscore/>



ComScore Venezuela (2017). En línea. Disponible en: <http://bit.ly/2waDLQH>

Ipys (2015). Propietarios de la censura. En línea. Disponible en: <http://ipys.org.ve/propietariosdelacensura/>

Observatorio Venezolano de Conflictividad. <https://www.observatoriodeconflictos.org.ve/> <https://www.observatoriodeconflictos.org.ve/>

Runrunes (2017, junio 17). Maduro pidió investigar a Twitter de Venezuela por suspensión de cuentas. (Noticia en línea). Disponible en: <http://bit.ly/2vXJisH>

Semiocast (2017). Twitter reaches half a billion accounts more than 140 millions in the U.S. En línea. Disponible en: <http://bit.ly/1gEt2No>.

Solano, Luisana (2014, octubre 17). Runrunes. Presos por tuitear: ¿Quiénes son en realidad los tuiteros detenidos en el Sebin? (Noticia en línea) Disponible en: <http://bit.ly/2uNBVQw>.

Twitteros en Venezuela (2013, noviembre 5). Twitter en datos y cifras. Documento en línea- Disponible en: <http://bit.ly/2w9TDCZ>

Versión Final (2017, abril 28). Villegas: Hoy nace la “Milicia Digital” en Venezuela para conquistar las redes sociales. (Noticia en línea). Disponible en: <http://bit.ly/2hRsheo>