



iNINCO UCV
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES
DE LA COMUNICACIÓN

Estar informado en Venezuela: estudio cualitativo en Caracas y Todasana entre pobladores urbanos y rurales (Abril 2019)

*To be informed in Venezuela: a qualitative study in Caracas and Todasana
between urban and rural residents (April 2019)*

Mariana Bacalao (Venezuela)
Universidad Central de Venezuela –Universidad MonteÁvila
marianabacalao@gmail.com

© Publicación de conformidad con su autora. Esta cesión patrimonial comprende el derecho del Anuario iNINCO para comunicar públicamente la obra, divulgarla, publicarla y reproducirla en soportes analógicos o digitales en la oportunidad que así lo estime conveniente, así como, la de salvaguardar los intereses y derechos morales que le corresponden como autora de la obra antes señalada. Prohibida su reproducción total o parcial sin la autorización del autor. Ley de Derecho de Autor. Gaceta oficial N° 4638 extraordinario. 1o octubre de 1993. Las imágenes utilizadas son estrictamente para uso académico y corresponden al archivo del Anuario iNINCO-UCV.

Estar informado en Venezuela: estudio cualitativo en Caracas y Todasana entre pobladores urbanos y rurales (Abril 2019)

Mariana Bacalao

Universidad Central de Venezuela/Universidad MonteÁvila

<https://orcid.org/0000-0001-5750-0178>

RESUMEN

La censura, las presiones, las persecuciones y la venta de medios locales a empresarios relacionados con el gobierno, a pesar de que propiciaron el surgimiento de nuevos medios digitales, también han deteriorado severamente la posibilidad de los ciudadanos a estar informados. Ante este complejo y cambiante escenario quisimos conocer las rutinas informativas del venezolano actual: indagar sus hábitos de consumo noticioso, explorar fuentes y medios de consumo de contenido informativo, percepción acerca de censura/autocensura, identificar los principales medios e influenciadores; así como también indagar las maneras en como filtran la información que consumen de cara a la potencial presencia de fake news, rumores y desinformación. Se implementó una metodología cualitativa entre habitantes de la Gran Caracas (zona urbana) y habitantes del pueblo de Todasana (zona rural). Se observa que los niveles de desinformación que mostraron los participantes son altos y con tendencia a profundizarse. Mientras más bajo el nivel socioeconómico y mientras mayor la edad, son víctimas más frecuentes de noticias falsas, informaciones incompletas y/o parcializadas que dificultan su propio proceso informativo. En cuanto a los medios del Estado y su menú informativo, es palpable la innegable fractura con la ciudadanía y la indetenible pérdida de credibilidad. El SIBCI controla la información, pero sin la credibilidad de los ciudadanos.

PALABRAS CLAVES: consumo informativo, estudio cualitativo, desinformación, consumo noticioso, rutinas informativas.

ABSTRACT

Censorship, pressures, persecutions and the sale of local media to government-related businessmen, despite the fact that they led to the emergence of new digital media, have also severely impaired citizens' ability to be informed. Given this complex and changing scenario we wanted to know the informative routines of the current Venezuelan: investigate their habits of news consumption, explore sources and means of consumption of informative content, perception about censorship / self-censorship, identify the main media and influencers; as well as investigate the ways in which they filter the information they consume in the face of the potential presence of fake news, rumors and misinformation. For this, we implemented a qualitative methodology between inhabitants of Greater Caracas (urban area) and inhabitants of the town of Todosana (rural area). It is observed that the levels of disinformation that the participants showed are high and with a tendency to deepen. The lower the socioeconomic level and the higher the age, the more frequent victims of false news, incomplete and / or biased information that hinder their own information process. As for the state media and its informative menu, the undeniable fracture with citizenship and the unstoppable loss of credibility is palpable. The SIBCI controls the information, but without the credibility of the citizens.

KEY WORDS: information consumption, qualitative study, misinformation, news consumption, information routines.

Estar informado en Venezuela: estudio cualitativo en Caracas y Todasana entre pobladores urbanos y rurales (Abril 2019)

Mariana Bacalao

Universidad Central de Venezuela

<https://orcid.org/0000-0001-5750-0178>



Introducción:

Venezuela atraviesa un largo proceso, dirigido y ejecutado desde la cúpula de la estructura gubernamental, que tiene como objetivo fundamental impedir que se conozca la realidad. Esa realidad, que tanto se empeñan en ocultar total o parcialmente, incluye los acontecimientos que a diario tienen lugar dentro del territorio nacional; así como información sobre el panorama internacional y la mirada con la que el mundo libre procesa la dimensión de nuestra crisis y sus repercusiones. Para lograrlo, se ha puesto en marcha una compleja maquinaria destinada a obstaculizar el acceso a la información pública de interés social, censurando, presionando y persiguiendo a medios de comunicación y a periodistas. Los entes rectores y reguladores del Estado ejercen con abierta discrecionalidad sus funciones, violentando derechos constitucionales como los consagrados en los artículos 57, 58 y 59, referidos a la libre expresión del pensamiento, el cual se regula conjuntamente con el segundo de los derechos constitucionales, que es el derecho a informar o comunicar.

Se trata de derechos consagrados con un criterio universalizador, pues corresponden a “toda persona”, es decir, toda persona natural o moral, nacional o extranjera, domiciliada o no en el país. Esta misma constitución nacional aprobada en 1999, establece en su artículo 57 la consagración del derecho a la libre expresión y del pensamiento, además de la prohibición de censura y coacción a ciudadanos y funcionarios públicos y reza textualmente en el Artículo 58 “La comunicación es libre y plural, y comporta los deberes y responsabilidades que indique la ley. Toda persona tiene derecho a la información oportuna, veraz e imparcial, sin censura, de acuerdo con los principios de esta Constitución”.

A esta situación se suma la crisis económica y su repercusión en la economía personal de sus habitantes, con la correspondiente erosión en la capacidad adquisitiva de tecnología que permita el acceso al nuevo entramado de medios digitales y redes de comunicación no tradicionales.

Ante este complejo y cambiante escenario esta investigación pretende acercarse y conocer las rutinas informativas del venezolano actual: indagar sus hábitos de consumo noticioso, explorar fuentes y medios de consumo de contenido informativo, percepción acerca de censura/autocensura, identificar los principales medios e influenciadores; así como también indagar las maneras en como filtran la información que consumen de cara a la potencial presencia de fake news, rumores y desinformación.

Metodología:

Este estudio forma parte de una investigación más amplia realizada en el marco del proyecto Convivencia, reparación social y ciudadanía cuyo objetivo apunta a delinear estrategias de promoción de procesos de negociación, reparación social, fortalecimiento ciudadano y derecho a la información, tendentes a la profundización democrática en Venezuela.

Para este estudio en particular se implementó una metodología cualitativa, a través de grupos focales, una técnica de recolección de datos mediante una entrevista grupal semiestructurada, la cual gira alrededor de una temática propuesta por el investigador.

Existen diferentes definiciones de grupo focal; sin embargo, muchos autores coinciden en que éste es un grupo de discusión, guiado por un conjunto de preguntas diseñadas cuidadosamente con un objetivo particular (Aigner, 2006; Beck, Bryman y Futing, 2004). El propósito principal del grupo focal es hacer que surjan actitudes, sentimientos, creencias, experiencias y reacciones en los participantes. Adicionalmente, si los comparamos con la entrevista individual o entrevistas en profundidad, los grupos focales permiten obtener un caleidoscopio de miradas y procesos emocionales dentro del contexto del grupo (Gibb, 1997).

Se seleccionaron los participantes según Escobar, J. y Bonilla-Jiménez, F. (2004); teniendo en cuenta la edad, el sexo, las condiciones socioeconómicas, el nivel educativo, el estrato social, las actitudes y el lugar de residencia (urbana o rural). Los participantes son

seleccionados específicamente porque tienen alguna experiencia en común o personal que resulta de interés para el estudio.

Para esta investigación se realizaron un total de ocho sesiones grupales, todos los grupos integrados por participantes de ambos sexos, inscritos en el Consejo Nacional Electoral (excepto algunos participantes de 18 años) y que quedaron distribuidos de la siguiente manera:

Fechas del campo: 23, 24, 26 y 29 de abril 2019.

Ciudad: Gran Caracas y Zona Rural Vargas

Cantidad de sesiones: 08 en total.

Participantes por cada sesión: 07 participantes.

Objetivos de la investigación:

1. Conocer el imaginario asociado a los conceptos: noticias e información.
2. Indagar hábitos de consumo de contenido informativo/noticioso.
3. Explorar fuentes y medios de consumo de contenido informativo/noticioso.
4. Identificar los principales medios o voceros de consumo de información/noticias.
5. Indagar sobre las maneras en cómo el venezolano filtra la información que consume: *Fake news*, rumores e información/noticia real.
6. Conocer la percepción de la autocensura y la censura en la actualidad caraqueña.

Distribución de la muestra:

#	EDAD	NSE	SEXO	PERFIL	TENDENCIA
1	18-24 AÑOS	D/E (URBANO)	50% H Y 50% M	CONECTADO	OPOSICIÓN
2	18-24 AÑOS	D/E (URBANO)	50% H Y 50% M	CONECTADO	OFICIALISTAS
3	25-40 AÑOS	D/E (RURAL)	50% H Y 50% M	NO CONECTADO	OPOSICIÓN
4	25-40 AÑOS	D/E (RURAL)	50% H Y 50% M	NO CONECTADO	OFICIALISTAS
5	> 41 AÑOS	C AMPLIO (URBANO)	50% H Y 50% M	CONECTADO	OPOSICIÓN
6	> 41 AÑOS	C AMPLIO (URBANO)	50% H Y 50% M	CONECTADO	OFICIALISTAS
7	25-40 AÑOS	D/E (URBANO)	50% H Y 50% M	NO CONECTADO	OPOSICION
8	25-40 AÑOS	D/E URBANO	50% H Y 50% M	NO CONECTADO	OFICIALISTA

Al inicio de las sesiones, y una vez realizadas las presentaciones respectivas, la entrevistadora solicitó permiso a los participantes para grabar las conversaciones. Se les aseguró la confidencialidad del equipo investigador sobre la información que se obtuviera, y se les pidió la máxima discreción, a todos los componentes del grupo, respecto a lo que se dijera en él. El formato de la entrevista-discusión fue semiestructurado. Con el objetivo de que los participantes se sintieran más libres a la hora de hablar sobre sus rutinas y hábitos de

información, en lugar de preguntarles directamente por sus costumbres, fuentes de información o motivaciones, se utilizaron técnicas proyectivas de asociación y complementación, para facilitar la participación.

PRINCIPALES HALLAZGOS

Estar informado en Venezuela

Los niveles de desinformación que mostraron los participantes, pueden ser descritos como importantes y en auge. Mientras más bajo el nivel socio económico y mientras mayor la edad, se eleva la frecuencia de ser víctimas de noticias falsas, informaciones incompletas, parcializadas, medias verdades y todo tipo de deformaciones que hacen muy cuesta arriba recolectar una imagen fidedigna de lo que ocurre a diario en la abundante materia noticiosa nacional.

Valoran como prioritaria a la comunicación, tanto en la vida personal como en los asuntos públicos. Mencionan a los medios de comunicación como esenciales para mantenerse informados.

Las rutinas de información poseen diferencias determinadas por la edad, el perfil comunicacional (conectado o no) y por su lugar de residencia (rurales y urbanos). Los hábitos de consumo de medios e informativos han variado drásticamente de manera negativa en los últimos 2 años.

Sobre los dispositivos para el acceso a la información destaca la dificultad de reponer equipos tecnológicos, entre ellos el máspreciado: el celular inteligente. Los participantes de los grupos D/E conectados, manifestaron no llevar consigo un celular inteligente.

Eso deja un grueso de la población que vive al margen de la inmediatez. Algunos, por un lapso de varias horas: desde que salen en las mañanas hasta que regresan al final del día. Otros, durante días y a veces hasta semanas enteras, pues aunque podrían conectarse desde un “cibercafé” o “cibercentro”, no lo hacen pues no cuentan con el dinero para pagar esta renta y/o viven a distancias remotas del cibercafé más cercano.

Al completar la frase ***“estar informado significa para mí”*** aparece de manera inequívoca la primera variable que diferencia a los participantes urbanos de los rurales. En los urbanos está muy presente el anhelo de estar informado, como una manera de elevar las probabilidades de supervivencia en un entorno que consideran amenazante, peligroso, cambiante y hostil:

“evitarle un mal momento, una dificultad a mi familia y a mí mismo”
“saber lo necesario para anticipar cualquier cosa mala”
“ahorrarse sorpresas negativas”
“un ahorro: de tiempo, de energías, de cosas malas”
“estar al día con la calle, que es necesario para estar bien”
“básico para la supervivencia”

“es saber qué no deberías hacer, para dónde no deberías agarrar en momentos como ahora: el apagón, el tiroteo, la vaina”.

Los participantes rurales manifiestan que estar informados es un indicador de calidad de vida, que han perdido y que asumen con dolor y resignación.

“significa para mí saber qué es lo que está pasando. Pero eso ya no se puede. Eso es algo que tampoco se puede. Así como ya no se puede beber todos los fines de semana todo lo que quieras, como antes, ni invitar a los amigos, tampoco sabemos que está pasando. Sabemos lo que está pasando por aquí cerca y donde tenemos familia que nos cuenta. Pero no es como antes”.

“Significa para mí saber que mi mamá que trabaja en Maiquetía está bien. Pero no se puede. Cuando pasan las cosas quedamos incomunicados y sé de ella cuando se puede. Cuando logro comunicarme. Eso me da angustia, pero no lo puedo cambiar”.

Todos los participantes, sin excepción coincidieron en que utilizan proporcionalmente mucho más tiempo buscando “diversión” que información. La tendencia es ver programas de escape y evasión: ficción, series, telenovelas.

El horario de consulta de información de los más jóvenes y los de nivel socioeconómico D/E, es entre 5:00 y 7:00 am. En ese lapso consultan redes sociales y páginas de información favoritas a través de teléfonos celulares, tabletas, *laptops* y computadoras, en búsqueda de información actual. Algo que haya podido ocurrir que pueda prevenirlos y sea importante conocer antes de emprender la rutina diaria, como, por ejemplo, si el metro está funcionando o el servicio presenta retraso. Este registro varía entre 15 minutos y 1 hora.

Los desconectados de todas las edades y las personas mayores (50+) recurren a los noticieros de televisión. Unos pocos complementan con la radio. Durante estas horas y en caso de eventos extraordinarios o emergencias, las personas se comunican a través de llamadas telefónicas o SMS.

Quienes se conectan en las redes sociales, manifiestan que la información no es buscada, sino que consultan la que aparece en sus pantallas, entremezclada con información de familiares y amigos, noticias deportivas, de farándula, música, entretenimiento y otros.

Ninguno de los participantes utiliza como fuente de primaria de información sobre actualidad los medios del SIBCI. Hay un consenso espontáneo entre todos los participantes sobre que allí la verdad es “censurada”, “controlada”, “ocultada”, “manipulada”, “tapada”, “intervenida”, “no se muestra”.

Los Pro Oficialismo más convencidos nos dijeron que hacen la tarea de buscar en los dos lados: “medios de oposición”, “medios oficialistas” y así buscan un “balance”, “un punto medio” para su lectura de la realidad. Pero el acontecimiento noticioso no lo buscan en los medios oficiales.

Durante la falla eléctrica nacional del 07 de marzo, los participantes quedaron totalmente incomunicados. Los relatos sobre ese evento están marcados por la angustia, incertidumbre, miedo, pérdida, impotencia y rabia.

Los participantes ubicaron la responsabilidad del apagón en la falta de mantenimiento e inversión. Los simpatizantes Pro Oficialismo (POF) más comprometidos/menos críticos expresaron que la responsabilidad era una mezcla de las dos cosas: sabotaje + falta de mantenimiento. En el grupo rural Pro Oficialismo (POF), uno de los participantes dijo que si estaba seguro del sabotaje como único causante del apagón.

Consumo de medios

En líneas generales, los jóvenes y adultos jóvenes D/E conectados se informan a través de redes sociales, con mucho énfasis en el *Facebook* y en *Whatsapp*, aplicación usada como red social por los altísimos niveles de material “informativo” o noticioso compartido. Sin embargo hay que notar, que las horas pico de conexión se ubican al comienzo del día y hacia el final de la tarde/noche.

La gran mayoría de los participantes poseen perfiles en Facebook. Los más jóvenes y los de sectores socioeconómicos más altos poseen perfiles adicionales en Instagram y en Twitter.

Entre los participantes conectados de todos los estratos, edades y preferencias políticas; los nuevos medios -digitales todos- surgidos del *blackout*, informativo, el cierre de medios, cambio de dueños, censura y otros males que han aquejado a los medios de comunicación tradicionales, son los dueños totales del escenario.

Sin embargo, La mayoría no accede a las noticias desde sus portales web. La forma más frecuente es ver las noticias desde sus respectivos perfiles de *Facebook*, *Instagram* o *Twitter*.

Los participantes desconectados buscan su información predominantemente en noticieros de canales nacionales y a través de DirecTV en canales (que no hayan sido sacados de la parrilla) y que cubran la actualidad venezolana, en castellano o con subtítulos.

Los desconectados urbanos están muy cerca de familiares, vecinos y amigos que están conectados y que actúan como sus referentes informativos o líderes de opinión. De lo anterior se puede inferir que si se mejora la calidad de la información y la concientización frente a las noticias falsas de los conectados, se tendría también una incidencia positiva y considerable en los desconectados.

En cuanto a los medios del Estado y su menú informativo, es palpable la innegable fractura con la ciudadanía y la indetenible pérdida de credibilidad. Sorprende como ni siquiera

los partidarios más afectos al gobierno confían en los que en estos medios se presenta como actualidad noticiosa.

Los medios impresos son parte del pasado en los mayores de 25 años y entre los entrevistados de 18-24 años parte de un pasado, que, nunca conocieron.

Los participantes adultos dejaron de leer prensa hace años, primero porque se hizo costosa, luego “cada vez traía menos” y luego desapareció. Los mayoría de los participantes, que alguna vez fueron lectores de prensa impresa, no realizaron la transición hacia las versiones web de los diarios. Quienes leen periódicos y portales de noticias lo hacen ahora en nuevos medios: La Patilla, Caraota Digital, Efecto Cocuyo, Runrunes.

La radio para los menores de 40 años es un medio de información completamente inusual y atípico. En los grupos de jóvenes de 18-24 años y los de 25-40 conectados, es un símbolo de sus padres y abuelos. Los participantes mayores de 40 años, de NSE C, la consideran un medio esencial. Es cierto que tienen críticas y que sienten que los mejores locutores y conductores se han ido, se han muerto o están fuera del aire. Pero a pesar de eso, sienten un gran respeto y empatía por la radio.

Como consecuencia de los apagones eléctricos, participantes de todas las edades dijeron haber recurrido a la radio como paliativo a la desinformación.

Fuentes de información confiables y no confiables

En este apartado se indagó sobre las fuentes de información que consultan los participante y cuyos contenidos consideran como confiables o no confiables.

Tabla Nro 1: Fuentes de Información más consultadas

CONECTADOS		NO CONECTADOS	
18-24 años CLASES D-E URBANO 50% M-50%H Pro Oposición (POP) Pro Oficialismo (POF)	> 41 AÑOS C AMPLIO (URBANO) 50% H Y 50% M Pro Oposición (POP) Pro Oficialismo (POF)	25-40 AÑOS D/E (RURAL) 50% H Y 50% M Pro Oposición (POP) Pro Oficialismo (POF)	25-40 AÑOS D/E (URBANO) 50% H Y 50% M Pro Oposición (POP) Pro Oficialismo (POF)
Redes Sociales (Facebook, Instagram, WhatsApp)	Redes Sociales (Facebook, Instagram, WhatsApp)	Televisión (canales nacionales e internacionales)	Redes Sociales (Facebook, Instagram, Páginas Web, Twitter, WhatsApp –con familiares, vecinos y amigos-)
Familiares directos (padres, hermanos abuelos, esposos)	Familiares directos (padres, hermanos abuelos, esposos)	Familiares directos (padres, hermanos, abuelos, esposos)	Televisión
Compañeros de clases	Televisión	Familiares en el extranjero	Familiares directos con los que conviven
Amigos que comparten gustos, deportes o hobbies	Amigos que comparten gustos, deportes o hobbies		Familiares en el extranjero
Espacio Laboral (compañeros de trabajo, jefes directos)	Espacio Laboral (compañeros de trabajo, jefes directos)		
Familiares en el extranjero	Familiares en el extranjero		
	Radio		

(Fuente: Datos propios de la investigación).

Tabla Nro. 2: Fuentes confiables y no confiables

Grupo 1: 18-24 años /CLASES D-E URBANO/50% M-50% H/CONECTADOS/POP		Grupo 2: 18-24 AÑOS/D/E (URBANO)/50% H Y 50% M/CONECTADO/CONECTADO/Pro Oficialismo (POF)		Grupo 3: 25-40 AÑOS/D/E (RURAL)/50% H Y 50% M/NO CONECTADO/Pro Oposición (POP)		Grupo 4: 25-40 AÑOS/D/E (RURAL)/50% H Y 50% M/NO CONECTADO/Pro Oficialismo (POF)	
MEDIOS CONFIABLES	MEDIOS NO CONFIABLES	MEDIOS CONFIABLES2	MEDIOS NO CONFIABLES3	MEDIOS CONFIABLES4	MEDIOS NO CONFIABLES5	MEDIOS CONFIABLES6	MEDIOS NO CONFIABLES7
La Patilla	VTV	La familia	Gente desconocida	La Patilla	VTV todo	Noticiero Televen	La Patilla
Caraota Digital	Diosdado Cabello	IG	Cadenas de WhatsApp de	Caraota Digital	El Mazo Dando	Noticiero Venevisión	TV Caracol
Dolar Today	Jorge Rodríguez	La Patilla	Escuálidos radicales	Dólar Today	Zurda Konducta	Noticiero Globovisión	CNN
El NacionalWeb	Delcy Rodríguez	UN web		NTN24	Telesur	TVES	Caraota Digital
Metro de Caracas	Todos los ministros	Noticiero Telemundo		Maduradas	RToday	VTV	Henrique Capriles
NTN24ve	Todos los oficialistas que	El Solidario		Globovisión Web	La Hojilla	Programa El Solidario	María Corina Machado
Efecto Cocuyo	Lilian Tintori	Aporrea		Sergio Novelli	Mario Silva	Elías Jaua	Leopoldo López
Run Runes Web		TeleSur		Luis Chataing	Winston Vallenilla	Vladimir Villegas	Julio Borges
Venezuela al Día		La Iguana TV		Luís Olavarrieta	Fidel Madroño		Jorge Rodríguez
Noticias Venezuela				Javier Hala Madrid	Roque Valero		
Venezuela Lucha				Marko Music			
Maduradas				Vladimir Villegas			
Resistencia Venezuela				Programa El Solidario			
Marko Music				Noticiero Venevisión			
Javier Hala Madrid				Noticiero Globovisión			
Franklin Virgüez				Noticiero Televen			
Juan Guaidó				Juan Guaidó			
				Últimas Noticias			
				La Verdad			
				Meridiano			

B)

Grupo 5: 25-40 AÑOS/D/E (URBANO)/50% H Y 50% M/NO CONECTADO/Pro Oposición (POP)		Grupo 6: 25-40 AÑOS/D/E URBANO/50% H Y 50% M/NO CONECTADO/Pro Oficialismo (POF)		Grupo 7: > 41 AÑOS/C AMPLIO (URBANO)/50% H Y 50% M/CONECTADO/Pro Oposición (POP)		Grupo 8: > 41 AÑOS/C AMPLIO (URBANO)/50% H Y 50% M/CONECTADO/Pro Oficialismo (POF)	
MEDIOS CONFIABLES12	MEDIOS NO CONFIABLES13	MEDIOS CONFIABLES14	MEDIOS NO CONFIABLES15	MEDIOS CONFIABLES8	MEDIOS NO CONFIABLES9	MEDIOS CONFIABLES10	MEDIOS NO CONFIABLES11
No sabría. No estamos enterados	Maduro y su comitiva	No estamos bien informados	Todos los políticos (Pro)	Twitter	Maduro y su gobierno	IG	Radicales
No estamos enterados	Todos los políticos, menos	Todos los noticieros de	Dueños de medios Periodistas radicales	Instagram	Leopoldo Castillo	Facebook	Patricia Poleo
No hay información confi	Jorge Rodríguez	Vladimir a la 1	Escuálidos	La Patilla	MUD	Google Noticias	Nitu Pérez Osuna
Noticiero Televen		El Solidario	Henrique Capriles	NTN24	Noticieros de Canales Na	Noticiero Televen	Ibeyse Pacheco
El Solidario		Pérez Pirela (antes)	Leopoldo López	RCR	Oscar Schemel	Noticiero Globovisión	Angie Pérez
Vladimir a la 1		José Vicente Rangel	María Corina Machado	Noticiero Televen	Mario Silva	Noticiero Venevisión	Jaime Bayly
Eduardo Rodríguez		Noticiero Televen	Julio Borges	Ibeyse Pacheco	Jorge Rodríguez	Vladimir Villegas	La Hojilla
Luis Olavarrieta		Thays Peñalver "Informe	Henry Ramos Allup	Jaime Bayly	José Vicente Rangel	Elías Jaua	Zurda Konducta
Juan Guaidó		Neomar Hernández y Daniel Lara Farías "El Radal de	César Miguel Rondón	VTV	VTV	Javier Romero	
2001		María Alejandra Trujillo RCR "El Informe de la mañana		Sergio Novelli	TVES	N24	
Meridiano				Luis Chataing	Con El Mazo Dando		
El Universal				Franklin Virgüez	Zurda Konducta		
Líder				Vladimir Villegas	Shirley Varnagy		
Thays Peñalver "Informe RCR"				Javier Hala Madrid	Eduardo Rodríguez		
Leomar Hernández y Daniel Lara Farías "El Radal de Barrios RCR"				Juan Guaidó			
				Leopoldo López			
				María Corina Machado			
				Alba Cecilia Mujica			
				Nelson Bocaranda			
				Mariela Celis			
				Ana María Simón			
				Erika De La Vega			
				Marko Music			
				Nitu Pérez Osuna			
				Patricia Poleo			

(Fuente: Datos propios de la investigación).

Fake News/ Censura/Autocensura en Venezuela

A excepción de los participantes rurales, casi todos han escuchado de “fake news”. En el caso de los participantes de Todasana identificaron “Noticias Falsas” en medio de bromas como: “Noticias Falsas es lo que nos pasan todos los días en los noticieros y avances de la televisión”.

Sobre este punto, las diferencias se dan en la actitud y los deseos de enfrentar o contrarrestar las noticias falsas. Los participantes conectados urbanos, al igual que todos los participantes, dijeron saberse víctimas en muchos casos de noticias falsas o “amarillistas”, exageraciones y medias verdades. Para tratar de estar informados oportunamente y con veracidad tratan de seguir cuentas y personas que consideren confiables. El problema es que el criterio establecido es: 1) Que no sea una cuenta o un vocero oficial u oficialista + notoriedad/fama.

La gran mayoría de los participantes D/E tienden a inclinarse por personalidades de oposición moderada. Unos pocos se identifican como “resistencia”. Los desconectados urbanos y rurales por su parte mantienen una actitud más resignada, menos proactiva. Se informan básicamente de la televisión y de la radio. Saben que esa información no es confiable, pero sienten que no tienen alternativas:

“Yo me conecto desde la tienda, desde una Canaimita y una Band de Digitel. Pero uno trata de ver siempre lo personal primero. Lo que si veo todos los días es la cotización del dólar. Para ajustar los precios a los clientes. Pero un minuto y me salgo”.

“El gobierno manipula la información y no se sabe que pasa en realidad. El gobierno censura. Por ejemplo, me meto desde el celular de mi mamá y veo que en Caracas la gente está tan desesperada que agarra agua del río Guaire. Y yo pienso que eso es verdad, pero también pienso que están pasando otras 5 mil cosas que no tengo manera de saber”.

“Yo veo películas, telenovelas. Despierto y voy al ambulatorio a trabajar. En Venevisión veo las noticias de sucesos. No me satisface lo que dicen, creo que todo no es verdad. Normalmente NO veo noticias. Siempre es lo mismo. Por eso me voy a lo entretenido. Uno pasa menos roncha. Si alguien me pregunta: no sé”

“Yo me quedo en mi casa, con mis hijos. Si tengo que salir, le pregunto a mi esposo si ha pasado algo, si sabe algo. De resto, no me entero. Yo no veo noticias, porque es perder el tiempo. Igual ahí no dicen lo que está pasando”

Los participantes de NSE C saben que están expuestos a noticias falsas y tratan de bajar las probabilidades de ser víctimas de ellas ensayando técnicas como googlear la noticia a ver que otros medios la han reseñado y comparar con otras fuentes de noticias:

“Me llega una cadena de WhatsApp y yo googleo a ver si alguien más la sacó. Sino aparece, es mentira. Si está en otras páginas o cuentas, es verdad”.

“Yo comparo con gente que sube noticias todo el tiempo, como La Patilla. Sino lo tienen no es verdad”.

“Le pregunto a mi esposa que está metida todo el día en redes y ve de todo. Se entera de todo”.

Ninguno de estos métodos resulta eficiente a la hora de descartar “fake news” en un espacio informativo plagado de toda suerte de ellas.

Existe una tendencia generalizada a pensar que una persona que está muy enganchada (a las redes sociales, preferiblemente, pero también a la televisión, a la radio o a un poco de todo) es, básicamente, una persona muy informada. Mientras más jóvenes y mientras menor es el nivel de formación y de recursos, esta creencia se acentúa.

Se comprueba entonces, que se produce entre casi todos los participantes un efecto de Liderazgo de Opinión (Abreu, 1997) en el sentido del modelo teórico del flujo de comunicación en dos etapas: ciertas personas (con más recursos, con más tiempo libre, con más interés) toman la información de los medios y la transmiten al resto del grupo. Son pues “influencers” pero circunscritos a un grupo familiar, vecinal o laboral.

Esta situación permite que la gente se forme opiniones sobre asuntos públicos, tome decisiones e inclusive cambie de hábitos de acuerdo con esa información que les suministran sus líderes de opinión cercanos. Estas personas que actúan influenciando a un grupo, son muy similares: pertenecen a los mismos grupos familiares, de amigos, de compañeros de estudios o de trabajo.

Un dato crucial frente a esta práctica es que estos líderes de opinión se nutren de los medios disponibles en la medida de sus alcances y limitaciones, no solo tecnológicas y económicas, sino también de criterio. Por ejemplo, las personas de la tercera edad solo excepcionalmente tienen acceso a redes sociales y páginas web; de tal manera que su estatus como mediador y persona “bien informada” es también deficiente en cuanto a la calidad de la información a la que acceden:

“La persona más informada es mi abuela. Ella está siempre escuchando su radio con YVKE mundial. Y ella es la que nos dice a nosotros, nos llama si estamos en la calle, al celular, para ponernos al corriente. Ella es la persona a la que yo más caso le hago”.

“Yo ya no creo en ningún canal de televisión. Porque ellos cambian todo o no dicen. Después de la noticia del secuestro de Arnoldo, dejé de creer en las noticias. Nunca dijeron la verdad, hasta el día de hoy nadie sabe del secuestro.

Nunca sabemos cuándo la noticia es verdad. Solo confío en lo que veo o lo que me dicen mis tías de Guarenas, porque ellas se conectan al internet y ahí si se ve más”.

“Mi esposo es el que está pendiente de eso. Yo no sigo noticias. Eso se lo dejo a él. Él y mi papá”.

“Mi abuelo pone VTV a todo volumen y se escucha en todo el pueblo. El día 23 de enero, para saber lo que pasaba en Caracas, un hermano desde Francia vía WhatsApp le informaba a alguien de acá del pueblo. Yo hace años tenía de todo: Facebook, Instagram. Pero hace cuatro años que se me dañó y no podemos comprar celulares nuevos. Ahora los venden en dólares. Entonces si no hay luz sino de vez en cuando, no hay CANTV, no hay Movistar (acá lo que se oye es Digitel que tiene una

torre cerca), la radio se escucha poco porque no hay banda ancha y los noticieros de televisión dicen es pura noticia maquillada ¿Quién es confiable? Mi abuelo es confiable para sus amigos chavistas que se la pasan en el torneo de dominó y en la plaza. Para mí, los que se fueron son confiables. Pero ¿cuándo puedo comunicarme con ellos”.

“Yo me dejé de esos afanes. Ahora yo saco mis informaciones del chat de vecinos de Alto Prado. Yo ando con mi celular siempre encima, pero no puedo estar buscando en Twitter o en Instagram. Si yo veo que está pasando algo en la calle, me llega un rumor o un comentario, me meto en ese chat. Ese y el de unas primas. En el de vecinos de Macaracuay hay varias personas de renombre o muy bien informadas. Ellos mandan toda la actualidad. También está un familiar de militar”.

Con respecto a la censura, todos los participantes, sin excepción, estuvieron de acuerdo en que la censura impera en los medios de comunicación venezolanos; y que se ha recrudecido con el paso de los años. Prácticamente todos se quejaron del cierre de radios, de canales nacionales de televisión (RCTV), de la eliminación de canales por cable.

Algunos de los participantes, Pro Oficialismo convencidos, mencionaron que el censurar las noticias es un intento del gobierno “por preservar la paz”, “para evitar que haya más alboroto y la cosa se salga de control”, justificando así la desinformación en la que ellos mismos viven. Estos comentarios fueron muy mal recibidos por parte de sus compañeros, que expresaron gran descontento con sus dificultades para conocer la realidad.

Todos expresaron profundo malestar para con su situación de desinformación y con la dificultad que supone conseguirla de manera oportuna y confiable. La gran mayoría de participantes Pro Oficialismo fueron menos duros con sus críticas, pero de igual manera dejaron sentir que no confían ni creen en las noticias que de los medios oficiales emanan. Así mismo comentaron que les parecía injusto el trato que se les daba a los periodistas y reporteros gráficos.

Con respecto a la autocensura es percibida como temor, miedo a las represalias por parte de dueños de medios como de periodistas, productores independientes y comunicadores en general. A excepción de algunos participantes del grupo opositor, los entrevistados tuvieron una actitud comprensiva hacia ellos, entendiendo que el aparato al que se enfrentan puede ser feroz y hasta mortal.

Los participantes Pro Oposición (POP), exhibieron una matriz más crítica. Menos comprensiva hacia aquellos periodistas que no mantienen una actitud “abiertamente combativa” o no se involucran de la manera que algunos de ellos esperarían.

En cuanto a la libertad de expresión lo consideran un indicador de la democracia, que se ha perdido, junto con muchas otras cosas, como la capacidad de elegir qué se compra, qué se viste o el poder adquisitivo. Un punto interesante es que la mayoría entiende, porque lo viven, que la libertad de expresión es algo que les afecta directamente, más allá del problema con la libertad de informar; asumen que han perdido también la libertad de expresión:

“La otra vez en el Metro había un retraso y porque intenté hacer un video de la protesta, en seguida me saltó un funcionario a quitarme mi celular. Un pedazo de vigilante del Metro. Que no tiene ninguna autoridad. Pero es así, aquí hemos perdido la libertad de todo”.

“La libertad de expresión no existe. Todo es una amenaza. Ni un cacerolazo se puede hacer. Porque por mi zona, llega la policía es a disparar a los edificios. Como locos. Sin rendir cuentas. Y si te ven grabando, te agarran puntería, para matarte. No juegan carrito. No respetan nada. Las organizaciones policiales le sirven al gobierno, no al pueblo. Y el gobierno lo que busca es tapar, tú sabes, que la gente no hable, no diga. No reclame”.

Aspiraciones/Expectativas

Si en algo estuvieron sintonizados los participantes es en el temor a que nada cambie y su futuro “se siga hundiendo” de una manera cada vez más irreversible.

Expresaron angustia por la imposibilidad de imaginarse un futuro mejor para sus hijos, que saben, serán incapaces de ofrecerles a menos que ocurran cambios drásticos en la conformación socioeconómica y política de la realidad nacional. El problema es que la mayoría considera que esos cambios son muy complejos de lograrse.

Los más jóvenes expresan rabia por lo que han perdido en el proceso de depauperación de sus vidas y las de sus familias; pero tienen la opción de irse del país, que siempre funciona como un plan de huida cada vez más retador, pero sin embargo posible:

“Yo no necesito más excusas. Yo estoy acá porque no he podido con lo del apostillamiento. Pero yo me voy a Colombia. Paso todo el tiempo viendo material, videos, averiguando, formándome para lo que será mi nueva vida. No quiero vivir más así”.

Los participantes con hijos, especialmente aquellos con hijos pequeños, son los que se sienten más angustiados y atrapados. Y tienen miedo a que les suceda algo a ellos o a sus familias y no poder responder económicamente en materia de salud, medicinas y alto costo de la vida:

“en mi casa mi mujer y yo trabajamos para pagar las cosas de la niña. Y yo en el apagón pensaba: ¿Y si me pasa algo? ¿Qué va a ser de ella?”.

Muchos reconocieron que su objetivo a lograr cada semana es poder comer: “Vamos a estar claros que, para mí, felicidad es poder comprar comida. Llegar a mi casa, guardarla, que haya luz para que no se pudra y saber que por lo menos hasta el domingo mi hija tiene para comer. Yo, mi hija y mi mamá. Es triste, pero es así”.

Así mismo coinciden en que la solución de sus problemas pasa por la solución de problemas macro a nivel nacional. En ese sentido su presente y su futuro no depende de ellos. Está en manos de otros. Su misión en este momento es subsistir, día a día, semana a semana. Ir

venciendo los obstáculos “con el favor de Dios”. En ese sentido fueron grupos de personas desempoderadas.

Los obstáculos para vencer no apuntan a la superación, la prosperidad o el progreso; sino por el contrario a evitar hundirse y que se cumplan sus peores temores: “me da miedo enfermarme y que me tengan que ruletear por todas partes y termine incapacitada, como mi suegra, que le dio un ACV y no hubo manera de que nadie la atendiera, hasta que se murió. Y digo: ¿y si hubiera quedado viva?”.

“Yo me caí tratando de podar una mata de mango que le hacía sombra a mi siembra de tomates. Me rompí unas costillas y casi me muero. Y eso que logré pararme en medio del sangrero en la cabeza y me montaron en un carro que bajaba a Maiquetía (...) Yo todavía me despierto con la pesadilla de los médicos y los estudiantes, que le decían a mi mamá: ¿usted trajo una sonda para drenarlo? (imagínate) y como no la tenía me abrieron sin anestesia dos veces y me metieron un tubo anchísimo con los dedos del doctor, en el pulmón”.

“Yo hice varios semestres en la UCV. Y la otra vez en Facebook veo que un pana que estudiaba en la misma facultad se había muerto. Era un tipo bien, divertido. No era amigo, amigo mío, pero siempre andaba por ahí, coincidíamos. El tema es que me pongo a preguntar (ahora me arrepiento) y resulta que se murió de desnutrición crónica. En el interior. Se enfermó, estaba solo y ese fue su final. Ni siquiera quise averiguar más detalles, porque es muy impactante”.

La gran mayoría confía sólo en ellos mismos, en su familia inmediata, pero no para dar batallas enfrentando al gobierno o para producir grandes cambios para el beneficio de la sociedad. Confían en su empuje y tesón para subsistir, para sobrevivir la tormenta, si el cambio no tarda mucho tiempo más: “yo lo que estoy es cansao. Y no tengo ni 40. Como hombre, no es fácil salir a la calle a buscar para llevar para la casa. Es muy bravo. Es como un peso. A mí lo que me gusta de los domingos es que no me paro de mi cama. Todo lo demás: salir, comprarme unos zapatos, un jean, ir a la playa, comer fuera de la casa, todo eso se me olvidó”.

Comentario final:

La censura, las presiones, las persecuciones y la venta de medios locales a empresarios relacionados con el gobierno, por un lado propiciaron la reinención de muchos periodistas en Venezuela y el surgimiento de nuevos medios digitales; pero estas circunstancias aunadas a la crisis económica y de infraestructura, dan como resultado que el panorama informativo resulte cuando menos complejo para el ciudadano convencional.

Se trata no solo de mantener un nivel económico que le permita poder seguir conectándose a las redes; sino una inversión de energía y tiempo para educarse y mantenerse actualizado en materia de nuevos medios, portales y páginas. Es un reto que sin duda supera las energías de una parte importante de la población y permite que la desinformación y el consumo de noticias falsas sean uno tropiezos frecuentes en la vida del venezolano.

Es por esto que se hace imprescindible continuar con el diseño e implementación de planes de formación/actualización en materia de consumo de medios, dirigidos a todos los públicos (incluyendo los profesionales del periodismo); así como asegurar que estos proyectos tengan una difusión aún mayor en el interior del país (especialmente en las zonas rurales), que es el sector en donde más se siente la crisis venezolana, en todos sus niveles.

REFERENCIAS

ABREU SOJO, Iván

1997. *El estudio de la opinión pública. Espacio público y medios de comunicación social*. Vadell Hermanos Edit. Valencia, Caracas.

AIGNEREN, Miguel

2006. *La técnica de recolección de información mediante los grupos focales*. Tomado el 17 de diciembre de 2019, de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/magadan_p_ge/capitulo5.pdf

BERG, Bruce Lawrence

1989. *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*. Boston: Bacon.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Tomado el 17 de diciembre de 2019, de https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ven/sp_ven-int-const.html

ESCOBAR, Jazmine & BONILLA-JIMÉNEZ, Francy Ivonne

2004. *Grupos Focales: Una guía conceptual y metodológica*. Tomado el 17 de diciembre de 2019, de [http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20\(2\).pdf](http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20(2).pdf)

Mariana Bacalao. Licenciada en Comunicación Social por la Universidad Central de Venezuela y Master en Campañas Electorales por The George Washington University. Investigadora Invitada del Instituto de Investigaciones de la Comunicación, ININCO, Universidad Central de Venezuela. Profesora de Opinión Pública, en la Universidad MonteÁvila. Investigación Cualitativa- Diseño metodológico, implementación, seguimiento y presentación de proyectos de investigación de mercados. Asesor en Comunicación Estratégica. Profesor de Opinión Pública. Especialidades: Investigación Cualitativa (Grupos Focales, Entrevistas en Profundidad), Opinión Pública, Planificación Estratégica de la Comunicación, Gestión de Proyectos.