

SILENCIOS FRÁGILES

En las siguientes páginas se analiza, a raíz de las protestas callejeras contra el Gobierno de Nicolás Maduro, cómo el venezolano ha migrado radicalmente sus consumos mediáticos de los medios tradicionales hacia los electrónicos para informarse y comprender la situación política que vive el país en buena parte del año 2017.

RAFAEL QUIÑONES

A pesar de que en teoría la actual sociedad humana disfruta de los mayores índices de libertad y bienestar que la historia ha registrado hasta el momento, la sombra de la distopía asoma en cada esquina al examinar la realidad del mundo en que vivimos. El hombre contemporáneo tiene el hábito, a veces muy sano, de desconfiar de la lectura “oficial” que de la realidad recibe de las élites del poder. Cultiva un escepticismo, a veces moderado, y otras veces crónico, de que vive el mejor de los mundos posibles. El hombre cuanta más libertad tiene, más desconfía de la certeza de ser libre.

Muchos analistas en las sociedades libres tratan de detectar paralelismos entre las distopías totalitarias que existieron en el siglo XX y las comunidades humanas actuales del Siglo XXI. Igualmente apelan a clásicos de la ficción tratando el tema que se ha hecho más recurrente para evaluar el actual estadio de la civilización humana.

Los temores de que la humanidad está derivando en una civilización donde se manipula la información y se practica la vigilancia masiva y la represión política y social se hacen cada vez más masivos.

“No hay que depender de las mayorías silenciosas, el silencio es frágil, un grito puede romperlo...

El ruido depende del silencio del que procede. Cuanto más absoluto es éste, más escandaloso es aquel”.

ALAN MOORE. V. DE VENDETTA.

De las ficciones que cada vez más se rescatan en estas evaluaciones, destacan *Un mundo feliz*, de Aldous Huxley y *1984*, de George Orwell. En la primera se plantea la supresión de la guerra y la pobreza al costo de eliminar rasgos humanos como la familia, la diversidad cultural, el arte, el avance de la ciencia, la literatura, la religión y la filosofía. En Orwell, se introduce la noción de un poder absoluto llamado “Gran Hermano”, que controla la sociedad humana bajo factores como la guerra, la pobreza, la desinformación y el cultivo intensivo del odio en las mentes humanas.

En 1985, el sociólogo y crítico cultural estadounidense Neil Postman propuso una visión de estos temas en *Divertirse hasta morir*, un ensayo en el que desde el prefacio, Postman plantea la hipótesis de que fue Huxley y no Orwell quien tenía razón en su vaticinio.

Como habitante de una sociedad libre, Postman no teme un futuro de gobiernos totali-

tarios y de estados policiales que coartan las libertades individuales, censuran la información, ocultan la verdad y amenazan con castigos en medio de un ambiente de pobreza y escasez. El sociólogo norteamericano cree más bien que la humanidad se dirige a un mundo donde los ciudadanos han sacrificado voluntariamente sus derechos, han perdido el interés por la información o por la verdad y se han entregado a una cultura trivial y obsesionada con el placer.

En el 2009, inspirado en el ensayo de Neil Postman, el dibujante Stuart McMillen adaptó las ideas del primero en formato de comic para hacer comparaciones de las perspectivas de distopía de Huxley y Orwell de una forma resumida pero bastante completa. La forma en que las élites dominan a las sociedades no deja claro que es más

Huxley que Orwell el que estaría triunfando, al menos en las “sociedades libres” del mundo:

- Orwell temía que el Estado totalitario censurara libros, mientras que Huxley temía que la censura no fuera necesaria porque nadie estaría interesado en leer ningún libro.
- Orwell temía que se privara a los individuos de la información, mientras que Huxley creía que a los seres humanos se les diera tanta información que redujera a las personas a la pasividad y el egotismo.
- Orwell orientaba sus inquietudes en que la verdad se le ocultara al público, mientras que Huxley desvelaba que la verdad fuese ahogada en un mar de informaciones irrelevantes.
- George Orwell presagiaba una cultura cautiva por parte del Estado, mientras que Huxley intuía que la cultura humana degeneraría en una cultura trivial, enfocada por los sensoграмas, las orgías latráas y la pelota centrífuga.
- Orwell veía que en su distopía a la gente se le controlaba por medio del dolor, mientras que para Huxley se le controlaba infligiéndole placer.

Quienes vivimos actualmente en un país con serias “regresiones democráticas” sentimos que las exposiciones de Postman y MacMillen tienen validez en el sentido completamente inverso de sus afirmaciones, donde es Orwell y no Huxley quien parece estar triunfando en nuestros países. La distopía de Huxley se basaba en las potencialidades de una sociedad inmensamente rica, mientras que las de Orwell apostaban a una sociedad pobre, muy ajustada a la realidad de muchas sociedades del Tercer Mundo.

Aquí la verdad se oculta y se censura, porque simplemente apostar a una sobresaturación de información para aturdir al público sería arriesgarse a que se filtraran informaciones perjudiciales a la imagen del Gobierno, además de no contarse en el sector público y privado de las comunicaciones la suficiente producción de información para generar esa deseada sobre estimulación de los sentidos humanos que llevara a la apatía de la opinión pública.

Es más fácil recurrir a lo que ya se sabe que funcionó en el siglo XX: la censura, la colonización de la información por parte del Estado, la privación de fuentes de información y el fomento de la cultura de odio en las masas.

Desde el año 2002, el gobierno venezolano, luego de su fugaz derrocamiento por parte de una alianza opositora de políticos, militares y empresarios venezolanos, tuvo la enorme consciencia del poder de los medios de comunicación tanto para desestabilizar el poder del Estado nacional, como también para garantizar su hegemonía en el tiempo.

Desde ese año, el gobierno venezolano se lanzó a un proceso de colonización del imaginario mediático venezolano, incrementando el radio de acción de los medios estatales (radio, televisión y prensa), imponiendo legislación que restringiera información incómoda al gobierno en los medios privados, la penetración de una cultura de odio en la política venezolana y la generación de una política comunicacional que girara en torno al culto a la personalidad del presidente de la República: Hugo Chávez y Nicolás Maduro respectivamente.

Esta política comunicacional, enlazada al carisma del fallecido Hugo Chávez, así como la distribución de altos ingresos en materia de

Pero igualmente ese caos evita una centralización de la información que pueda controlar los centros de poder mediático colonizados por el Estado venezolano, porque como diría Enrique Tierno Galván “Bendito sea el caos, porque es síntoma de libertad”.

petróleo, han sido vitales para garantizar la continuidad de la revolución bolivariana en Venezuela.

Más tanto Orwell como Huxley, si bien son excelentes referentes brújulas para evitar los males del totalitarismo, no son para nada manuales de políticas públicas infalibles para controlar de forma indefinida a una sociedad.

Tanto *Un mundo feliz* como *1984* necesitan de maquinarias de control muy bien articuladas entre sus partes para tener un dominio de los seres humanos perpetuo y absoluto, lo cual la realidad ha demostrado que es imposible.

Desde el 2013, el proceso iniciado por Hugo Chávez y continuado por Nicolás Maduro ha demostrado una debacle sostenida en sus órganos de dominación sobre Venezuela que pone en duda el poder absoluto de los manuales distópicos de antaño, siendo la mayor expresión de esa debacle la derrota electoral del oficialismo en el 2015.

Porque en medio de tanto control sistémico sobre la percepción de la realidad, subsiste el factor caótico del individuo de percibir con sus propios sentidos lo que sucede a su alrededor e interpretarlo a su criterio.

Igualmente la aparición de nuevos medios de información, que si bien pueden ser utilizados por las elites para generar nuevas formas de dominación, han demostrado ser más caóticos y menos dóciles que sus antecesores para prestarse a favor de la dominación social de los gobiernos, y más bien han sido utilizados de manera alternativa para acercar a los ciudadanos a la verdad que los rodea en medio de la censura.

Las protestas comenzadas en abril de 2017, nacidas inicialmente a raíz de la usurpación de las atribuciones del Parlamento nacional (Asamblea Nacional) por parte del Tribunal Supremo de Justicia y el Ejecutivo nacional, y luego la convocatoria ilegal a una Asamblea Nacional Constituyente, han puesto a dudar que la política de colonización mediática por parte del Estado venezolano sea infalible.

Ante una política de desinformación en los medios estatales y de vacío informativo en la mayor parte de los medios privados tradicionales (televisión, radio y prensa escrita), los venezolanos se han volcado a los portales digi-

tales en la red, a las redes sociales y los mensajes electrónicos por dispositivos móviles para vencer la censura del Gobierno venezolano.

No siempre esa información es fiable y en muchas ocasiones es generada por operadores gubernamentales para producir desintegración política contra todo movimiento de protesta contra el Gobierno. Pero igualmente ese caos evita una centralización de la información que pueda controlar los centros de poder mediático colonizados por el Estado venezolano, porque como diría Enrique Tierno Galván “Bendito sea el caos, porque es síntoma de libertad”.

LA CRISTALIZACIÓN DE UNA CULTURA DE SILENCIO

Para el 4 de abril de 2017, el Instituto Prensa y Sociedad de Venezuela (IPYS) presentó un retrato del ejercicio del periodismo, a través de una consulta con 252 periodistas de dieciocho estados del país, y delineó unas propuestas para mejorar las condiciones de libertad de expresión y el derecho a la información en Venezuela.

Las periodistas Marianela Balbi, directora ejecutiva de IPYS Venezuela, y Mariengracia Chirinos, directora de libertades informativas, dieron a conocer los detalles de *Un minuto de silencio. Estudio de censura y autocensura en periodistas y medios 2016*, a través de una videoconferencia realizada el martes 4 de abril a las 11 de la mañana.

En dicho informe, el 86 % de los consultados llegó al consenso de que el principal problema para el periodismo en Venezuela lo representa el cierre de las fuentes de información de interés público, manejadas por instancias estatales y no estatales.

Este grupo ha enfrentado la opacidad a ritmos diferentes. Para 51 % de los periodistas el cierre de fuentes de información fue una dificultad de *alta frecuencia*, mientras que para 23 % ocurrió *medianamente* y para el 12 % restante fue *poco frecuente*.

Con alta, mediana y poca regularidad, 87 % de los periodistas fue afectado por las negativas

George Orwell presagiaba una cultura cautiva por parte del Estado, mientras que Huxley intuía que la cultura humana degeneraría en una cultura trivial, enfocada por los sensogramas, las orgias latrías y la pelota centrífuga.

La información se ha visto afectada con la intimidación en momentos en los que se denomina enemigo interno al ciudadano independiente. Hay una criminalización de la ciudadanía a través de medios del Estado.

de funcionarios a ofrecer declaraciones sobre informaciones de interés público. A 48 % de este grupo, esta situación le ocurrió con una *alta frecuencia*.

Esta misma práctica fue asumida en el sector no estatal de la sociedad, pues 75 % de los consultados indicó que también recibió negativas constantes de voceros de instituciones privadas e

independientes a ofrecer declaraciones sobre asuntos de interés público. Mientras tanto, 82 % de los consultados evidenció que el fenómeno de la opacidad se manifestó a través del ocultamiento y las dificultades para acceder a documentos y datos oficiales relacionados con el acontecer de la política, la economía y el ámbito social del país.

Pero uno de los elementos a resaltar del informe de IPYS, que se ha evidenciado en los últimos dos años, es la sumisión de las empresas de los medios de comunicación ante las presiones gubernamentales para que los periodistas rectifiquen informaciones –debidamente verificadas– que afectan la imagen del Gobierno.

De los 252 periodistas, 48 % dio cuenta de esta situación como una de las manifestaciones de la censura interna, con la intención de evadir la cobertura de denuncias que involucren al poder estatal. Este fue el mismo promedio de la percepción de los periodistas consultados en 2015, mientras que en 2014 fue de 44 %.

El IPYS afirma en su informe que en el 2016, hubo prohibición por parte de los medios de comunicación para cubrir los conflictos con las autoridades de gobierno (27 %) y la escasez de alimentos (23 %). Los medios también evitaron hablar sobre las demandas por informar que afectan a los periodistas y empresas mediáticas, según la percepción del 22 % de los entrevistados.

Los periodistas también prefirieron la autocensura antes que hacer la cobertura de actos violentos y de seguridad ciudadana (22 %); la escasez de alimentos e insumos de primera necesidad (20 %); los conflictos con grupos de manifestantes violentos (19 %); el tráfico y consumo

de drogas (18 %); asuntos de seguridad nacional (13 %); el control cambiario (7 %); los intereses de anunciantes (7 %); y relacionados con la infancia (7 %).

Luisa Torrealba, investigadora del Ininco, expresa su preocupación por lo que considera una política comunicacional gubernamental con criterios de guerra:

La información se ha visto afectada con la intimidación en momentos en los que se denomina enemigo interno al ciudadano independiente. Hay una criminalización de la ciudadanía a través de medios del Estado. Es grave, además, que se usen las cadenas para violar el derecho a la defensa, exponer al escarnio público a supuestos implicados en hechos delictivos.

Torrealba también recuerda que Venezuela es uno de los países con la conexión a Internet más lenta en el continente. “Eso hace que recursos como fotografías y videos sean de difícil acceso. Además, hay intermitencia en las conexiones, así como en las transmisiones de cableras, que en varias ocasiones indican tener dificultades técnicas cuando uno quiere sintonizar un canal”.

Todo esto se anunciaba en los primeros días de las manifestaciones en contra del Gobierno a raíz de la decisión del Tribunal Supremo de Justicia de atribuirse potestades de la Asamblea Nacional, en detrimento del Parlamento venezolano.

DISPAREN CONTRA LOS PERIODISTAS

Para comienzos de las protestas en abril de 2017, la represión contra los medios y la censura gubernamental contra los mismos se hizo patente. Por ejemplo, ocurrían las manifestaciones del 19 de abril (una de las primeras de mayor intensidad de esos meses de protesta) fueron sacados del aire *Todo Noticias* (Argentina) y *El Tiempo Televisión* (Colombia). Más tarde, *Antena 3* (España) fue suspendida temporalmente por la transmisión del programa “Venezuela al límite”. Dichos medios eran alternativas para aquellos venezolanos que se quedaron sin posibilidades de informarse, por la autocensura en los canales de señal abierta y después de la orden del Gobierno de eliminar de

la parrilla de las cableras a otros como *CNN* en español y *NTN24*.

A lo sucedido con los canales internacionales se sumaron las fallas de transmisión que presentaban desde ese día los medios digitales *Vivoplay* y *VPITV*, que después del bloqueo ordenado por Conatel el 7 de abril, solo se podían ver a través de portales de noticias con los cuales habían hecho alianzas. Fuentes de *El Tiempo Televisión* afirmaban que lo ocurrido con su señal fue ordenado por el mismo organismo y que funcionarios de la GNB fueron hasta las oficinas de Directv (servicio de televisión por cable) para que sacaran del aire el canal.

En el contexto radial, pocas emisoras hicieron coberturas de lo que ocurría en las calles. En la mayoría se escuchaba música, programas de variedades o alocuciones repetidas del presidente Nicolás Maduro, impuestas por los órganos del Poder Ejecutivo nacional.

El 12 de julio de 2017, el Instituto Prensa y Sociedad (IPYS) publicó el informe *Cobertura bajo riesgo*, donde se evaluaba el balance de las libertades informativas en el contexto de manifestaciones entre marzo, abril, mayo y junio. La investigación manifiesta que en ese período de tiempo se dieron 299 víctimas de violaciones a la libertad de expresión. Las acciones de violencia física de cuerpos represivos se intensificaban, lo mismo que los ataques con proyectiles de bombas lacrimógenas y disparos con perdigones.

- En alertas contra la libertad de expresión, hubo 8 en el mes de marzo, 85 durante el mes de abril, 80 en el mes de mayo y 26 en el mes de junio. Total, 199 alertas en cuatro meses.
- En esos cuatro meses de evaluación del IPYS, se reportaron 539 violaciones a la libertad de expresión, de las cuales, 108 fueron agresiones de cuerpos policiales, militares y paramilitares oficialistas contra medios de comunicación; 40 lesiones por lacrimógena contra personas asociadas al sector; y 11 incidentes de heridos por perdigones.
- De las personas agredidas asociadas a los medios de comunicación, 64 de ellos eran reporteros gráficos, 142 eran reporteros, 33 laboraban como camarógrafos, 17 eran corres-

ponsales extranjeros, 8 choferes de medios, 6 productores de medios, 4 asistentes de producción, 2 directores de medios, 2 locutores, 1 editor y ciudadano asociado a medios. Total, 280 agredidos.

- Del total de casos de agresiones contra medios, 124 están atribuidos a funcionarios de seguridad del Estado; igualmente se han dado 29 detenciones arbitrarias contra individuos asociados a medios y 3 amenazas de acciones legales contra medios.
- En el total de casos según el tipo de medios, se han dado 73 contra medios digitales, 43 de impresos, 38 de televisión, 43 asociadas a organizaciones políticas, 34 contra emisoras de radio (en este período de tiempo se cerraron 24 radio-emisores por orden de Conatel), y 11 contra agencias de noticias.
- De los ataques contra medios, se han registrado 182 casos: 79 ataques directos contra medios privados e independientes; 50 hechos de intimidación; 30 casos de robo; 1 caso de robo de información; y 22 ataques a herramientas de trabajo.
- De los victimarios, 124 eran funcionarios de seguridad estatal, 13 asociados a ministerios y dependencias gubernamentales, 3 de ellos eran funcionarios de instituciones públicas, 3 asociados a gobernaciones y alcaldías, 2 asociados a la Presidencia de la República y 1 a un legislativo regional.

El 16 de julio de 2017, la Mesa de la Unidad Democrática (MUD), con base a una iniciativa de la Asamblea Nacional, realizó un plebiscito para darle la oportunidad a la ciudadanía de decidir si la Asamblea Nacional Constituyente (ANC) convocada en mayo de 2017 por el presidente Nicolás Maduro era válida o no, si las Fuerzas Armadas deberían respaldarla o no, y si había que llamar a elecciones generales en el país lo más pronto posible.

En ese contexto, el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Prensa denunció que Conatel “ordenó a las radios y televisoras no llamar consulta popular a la jornada, prohibir a anclas y periodistas fomentar o llamar a la participación y, además, obligó a estos mismos medios a no publicar las piezas de publicidad y propaganda

Por lo tanto, ante el black-out de los medios tradicionales de comunicación, la crisis política de Venezuela ha disparado el consumo de medios electrónicos de comunicación social para saber la evolución de las protestas callejeras contra el Gobierno y otras dinámicas del conflicto político venezolano.

que habían sido pautadas por la Mesa de la Unidad Democrática”. De hecho, en algunos medios suspendieron entrevistas con personalidades políticas impulsoras del plebiscito.

El mismo domingo, fue poco lo que sobre el plebiscito se escuchó en la radio. En AM, *Radio Caracas Radio (RCR)* era la única que hacía la cobertura con pases en caliente desde los centros de votación en Caracas y en el interior, con el operativo “Plebiscito Sí”. En FM lo hizo *Radio Fe* y *Alegría*. En ambas emisoras, durante toda la jornada, entrevistaron a personajes que apoyaban el proceso, como la ex defensora del pueblo Gabriela Ramírez.

Entretanto, las estaciones radiales del Estado transmitían información sobre el simulacro de las elecciones de la constituyente convocado por el CNE para el mismo día. Las emisoras de circuitos como *FM Center* y *Unión Radio* hicieron pocas transmisiones en vivo con informaciones de la consulta popular y del ensayo de las elecciones previstas para el 30 de julio.

En materia televisiva, *Globovisión* hizo algunos pases en caliente desde ciudades como Maracaibo, Maracay y Valencia. Hay que destacar que intentaban hacer una cobertura equilibrada al hablar, en la misma transmisión, de la consulta nacional y el simulacro del proceso convocado por el Gobierno.

Al mediodía *Televen* y *Venevisión* emitieron sus noticieros, algo no habitual para el día domingo, como un sustituto de las transmisiones en vivo. La información en ambos era que por una noticia sobre la consulta popular, hubo una sobre el simulacro electoral chavista.

El lunes 17 de julio, cuando la MUD comunicó los resultados del plebiscito, ningún canal de señal abierta emitió en vivo las declaraciones de Freddy Guevara, primer vicepresidente de la Asamblea Nacional, en las que anunció un paro de 24 horas el jueves de esa semana y la designación de los magistrados del Tribunal Supremo de

Justicia que se realizó el viernes de esa misma semana.

Globovisión hizo retransmisiones con declaraciones de Samuel Moncada y Diosdado Cabello. *Venevisión* y *Televen* emitían telenovelas justo en ese momento. Mientras tanto, iniciativas de televisión transmitidas por Internet sí difundieron noticias relacionadas con el hecho: *Te Lo Cuento News*, *Capitolio TV*, *VPI*, *Vivo Play*, así como páginas web como *Runrunes*.

En este contexto, la cobertura de hechos noticiosos por parte de medios tradicionales, sumada a la progresiva censura y autocensura dominante en la mayoría de los medios de comunicación en Venezuela, fomenta que sea la plataforma electrónica el medio en que la gente se ha mantenido informada de los hechos noticiosos del país en el ambiente de protestas callejeras de abril, mayo, junio y julio de 2017.

Hay que tomar en cuenta que un estudio de Tendencias Digitales indica que los venezolanos se informan bastante por este tipo de plataformas debido al bloqueo y autocensura de los medios tradicionales de información.

Andrés Cañizález, profesor de comunicación social de la UCAB y miembro de Medianálisis, advierte de la preponderancia del uso de WhatsApp para informarse.

La dinámica del ciudadano no pasa por encender la televisión, en algunos casos se asume la radio como alternativa. En esta crisis de 2017, ha surgido un gran referente informativo, para bien o para mal, que es Whatsapp. Buena parte de la población se informa por lo que recibe a través de sus contactos. Si bien, sigue habiendo una referencia en el público profesional joven y adulto medio de acudir a Twitter y demás redes sociales, esta herramienta de mensajería ha tenido un papel determinante. Muchos medios impresos se han sumado a iniciativas digitales, además de seguir trabajando en papel, pero el tema de Whatsapp ha tenido ciertas reservas porque es difícil conocer su impacto.

Por lo tanto, ante el black-out de los medios tradicionales de comunicación, la crisis política de Venezuela ha disparado el consumo de medios electrónicos de comunicación social para saber la evolución de las protestas calle-

teras contra el Gobierno y otras dinámicas del conflicto político venezolano.

CIFRAS DE CONSUMO DE INTERNET PREVIOS A LA CRISIS

El desplazamiento acelerado de los consumos noticiosos de los medios tradicionales hacia los electrónicos como redes sociales, televisión por Internet, portales digitales de noticias y servicio de WhatsApp, hacía imperioso una investigación para conocer las pautas de consumo en torno a estos nuevos medios.

More Consulting, empresa especialista en opinión pública, hizo dos estudios sobre el tema en el año 2017, una en marzo y otra en mayo, para medir el impacto de la información digital en las nuevas protestas contra las acciones del Gobierno de Nicolás Maduro y las medidas anunciadas por el Tribunal Supremo de Justicia para quitar atribuciones al parlamento nacional.

A finales del mes marzo, en vísperas del nuevo ciclo de protesta contra el Gobierno de Nicolás Maduro y el TSJ, se procedió a evaluar la percepción de la opinión pública de manera empírica y cualitativa a través de encuestas de campo sobre el tema de los consumos digitales de los venezolanos, al menos en materia de Internet. En ese momento se recolectaron los siguientes datos. Primeramente, a manera de introducción, se pudo evaluar que el 54,1 % de los encuestados en la investigación *navegaba diariamente* en Internet, mientras que 21,2 % de los sujetos entrevistados afirmaba *nunca* utilizar el servicio de Internet. En coherencia con lo anterior, el 54,9 % de los encuestados afirmaba disfrutar del servicio de Internet en su hogar frente a 21,2 % de los encuestados que decían no disfrutar del servicio bajo ninguna modalidad.

Ante la pregunta “¿Para qué actividad usted necesita más el servicio de Internet cotidianamente?”, un 30,3 % de los encuestados dijo que por *razones de trabajo*, un 21,2 % afirmó que *no utilizaba el servicio* y un 21,1 % expresó que *para mantenerse informado*.

Interrogando a los sujetos encuestados sobre “¿Cuál actividad realiza más usted cuando utiliza el servicio de Internet?”, el 20,1 % contestó que para *revisar correo electrónico*, 19,8 % para

revisar redes sociales (Facebook, twitter, Instagram) y 15,2 % para *revisar portales de noticias*.

Al preguntar a los encuestados cuantas veces a la semana consultaban páginas web que publicaban noticias, el 29,2 % afirmó que *todos los días*. De los portales de noticias más visitados, el 13,8 % optaba por *La Patilla* como el portal que con mayor frecuencia visitaban, un 11,7 % escogía *Dólar Today* y un 8,8 % *Noticias 24*; un 32,4 % decía *navegar muy poco por Internet y no visitar*, por lo tanto, portales de noticias.

Con respecto a las redes sociales, el 39,5 % de los sujetos encuestados dijo *revisarlas todos los días*, mientras que un 38,5 % de la muestra dijo que *nunca revisa las redes sociales*.

En relación a cuánto se usan las redes sociales para enterarse de los sucesos que acontecen en Venezuela y el resto del mundo, el 41 % de los encuestados afirmó usarlo *mucho o algo* para mantenerse informado, frente a 56 % que dijo usar *poco o nada* las redes sociales para mantenerse informado a nivel nacional e internacional.

De las redes sociales más utilizadas para mantenerse informado de lo que sucede en el país y el resto del mundo, un 33,5 % dijo informarse por medio de *Facebook*, otro 12,5 % de los encuestados afirmó hacerlo por *Twitter* y 1,8 % a través de *Instagram*.

La investigación dejaba claro que solo el 40 % de los venezolanos usaba de manera relativamente cotidiana las redes sociales para mantenerse informado y menos del 30 % de los sujetos que habitan Venezuela visitaban de manera recurrente portales de noticias digitales para estar enterados de los acontecimientos nacionales e internacionales que les podían afectar.

LAS FORMAS DE ROMPER EL SILENCIO

Para la primera semana de mayo de 2017, More Consulting, con la intención de medir los consumos en materia de información de los venozo-

(...) el 40 % de los venezolanos usaba de manera relativamente cotidiana las redes sociales para mantenerse informado y menos del 30 % de los sujetos que habitan Venezuela visitaban de manera recurrente portales de noticias digitales para estar enterados de los acontecimientos nacionales e internacionales que les podían afectar.

lanos y detectar cómo los mismos se informaban de la dinámica de las protestas contra el Gobierno que ya llevaban más de un mes de duración, hizo un nuevo estudio sobre el tema.

Tocando áreas de popularidad de figuras públicas y evaluación de las protestas contra el Gobierno nacional y las decisiones del Tribunal Supremo de Justicia, quiso también averiguar

cómo se informaban los venezolanos en medio de las protestas callejeras anti-gubernamentales. Especial énfasis en cómo la gente se informaba y se organizaba para saber cómo manifestar y a qué zonas de sus respectivas localidades tenían que desplazarse para concentraciones, marchas y trancas urbanas.

De una encuesta realizada a 600 personas, el 33,2 % de los individuos manifestó que para enterarse de las convocatorias para marchas, concentraciones y demás actividades de la oposición usaban *redes sociales* (Twitter, Facebook, Instagram y otros); frente a 30,2 % de los encuestados que *nunca se enteró* de las convocatorias de tales actos; 19,2 % se enteró en ese momento a través de *páginas webs o periódicos digitales*; y 7 % a través de *llamadas telefónicas* de amigos y familiares.

En cuanto a las convocatorias, los encuestados se enteraron de las mismas, al menos en el 55 % de los casos, *antes* que se realizara la actividad, el 24 % *en el mismo momento* en que se realizaba la actividad, y 18,7 % se enteró cuando *la actividad ya había culminado*.

Para enterarse del desenlace de las protestas, un 33 % de los encuestados afirmó que lo hizo por *medios tradicionales* como televisión y radio; el 30,8 % por medio de las *redes sociales* (Twitter, Instagram, Facebook); un 17,7 % dijo haberse informado a través de *grupos de Whatsapp y mensajería de texto*; y 10,3 % se enteró al *protagonizar ellos mismos las protestas*.

Ante la pregunta “¿Ha recibido usted, esta semana, rumores de eventos desestabilizadores, saqueos, amenazas de colectivos, conatos de violencia, supuestas declaraciones y acciones de

voceros de la oposición y del Gobierno de manera directa o indirecta?”, el 24,5 % de los encuestados contestó *afirmativamente*, añadiendo que los recibía *con frecuencia*; un 18,8 % recibió dichos mensajes pero *de manera más escasa*; y un 53,2 % *nunca* recibió mensajes de este tipo. Entre quienes recibieron mensajes de este tipo, un 36,5 % dijo que desde las *redes sociales* (Twitter, Facebook, Instagram); un 35,4 % por *grupos de Whatsapp y mensajería de texto*; y un 10,4 % dijo recibir estos mensajes desde *portales de noticias digitales*.

De los sentimientos que les generaba este tipo de mensajes y rumores recibidos en esas semanas de abril a través de medios electrónicos mayoritariamente, el 25 % dijo que tuvo sentimientos de *ansiedad/confusión*; un 23,5 % afirmó haber sentido *miedo/temor*; un 21,2 % de los encuestados manifestó haber sentido *felicidad/esperanza*; y 19,6 % dijo haber experimentado *incertidumbre/angustia*.

Cuando se preguntó a los encuestados cuál sería el propósito de estos mensajes o rumores por vías electrónicas, un 27,8 % respondió que era una forma *para que la gente se mantuviera informada*; un 21,2 % manifestó que el mensaje estaba *destinado a manipular* a quienes lo recibían; y 10,7 % *para persuadir* a quienes lo oían. Un 32 % de los encuestados no quiso contestar la pregunta.

Para finalizar la encuesta, se le preguntó a los encuestados que después de haber escuchado/leído esos mensajes y rumores, qué reacción les generaba, un 28,2 % afirmó que *no hacía caso de los rumores y seguían dispuestos a protestar*; un 20,5 % respondió que *los rumores eran matrices generadas para desestabilizar al gobierno*; un 17,5 % sintió que *esos rumores le daban coraje para seguir protestando* e ir a la calle para seguir reclamando sus derechos; y 12,5 % afirmó que *los rumores le generaban miedo* pero aun así se sentían motivados a seguir protestando.

CONCLUSIONES

- Desde el año 2002, el chavismo como movimiento político lanzó una compleja política comunicacional en la cual se trataba de fomentar la hegemonía comunicacional de

De una encuesta realizada a 600 personas, el 33,2 % de los individuos manifestó que para enterarse de las convocatorias para marchas, concentraciones y demás actividades de la oposición usaban redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram y otros)

los medios del Estado por encima de los del sector privado, la lenta supresión de contenidos incómodos a nivel mediático y la politización radical de los contenidos de los medios gubernamentales.

- Esa compleja política de comunicación derivó en que los medios venezolanos, tanto por capacitación del Estado venezolano como por imposición de legislaciones incómodas a su actividad, lentamente desarrollaran una cultura de censura y autocensura en sus contenidos para evitar ser sancionados. Igualmente el Gobierno a través de sus medios estatales y paraestatales trató de difundir una cultura de odio en las audiencias venezolanas, que reforzara la polarización política del país y así garantizar su estabilidad política ideológica.
- Desde 2013, primero con la muerte de Hugo Chávez y luego con la caída sostenida de los recursos petroleros en el erario público, la eficacia de esta política comunicacional hegemónica empezó a decaer. Sin ingresos monetarios adicionales y figura política carismática, la política comunicacional del Estado empezó a erosionarse cada vez más en su eficacia de crear una burbuja de realidad para cohesionar a los electores proclives a votar por el chavismo.
- A raíz de este deterioro de la política comunicacional del Estado, la elite gobernante de Venezuela se afincó en la represión contra los medios privados que se resistían a adoptar las pautas impuestas por el Estado. Tanto por medio de agresiones físicas como sanciones legales y monetarias, en los medios tradicionales del país (televisión, radio, prensa escrita) se desarrolló una política de silencio que progresivamente invisibilizaba toda noticia perjudicial para el Gobierno. Esto no evitó que el oficialismo sufriera enormes derrotas a nivel político como electoral; el caso más emblemático fue la derrota en las elecciones parlamentarias del año 2015.
- Para comienzos de las protestas contra el Gobierno, en abril de 2017, existía un *black-out* en la mayor parte de los medios de comunicación tradicionales del país (televisión, radio y prensa escrita), y para llenar las necesidades de información los ciudadanos

venezolanos solo podían complementar con medios digitales: televisión por Internet, redes sociales, mensajes de textos y WhatsApp. Pero la distribución de los consumos de estos medios era bastante dispar en las vísperas de este nuevo ciclo de protestas contra el Gobierno.

- Para finales de marzo de 2017, un 54,1 % de los venezolanos navegaba en Internet diariamente frente a 21,2 % que nunca usaba el servicio. Un 21,1 % usaba recurrentemente Internet para mantenerse informado de lo que sucedía en el país. Un 29,2 % afirmaba visitar recurrentemente un portal de noticias para mantenerse informado de lo que sucedía en el país y el resto del mundo. Un 39,5 % manifestaba revisar las redes sociales todos los días, y un 41 % dijo usar las redes sociales para mantenerse informado de lo que pasaba nacional e internacionalmente.
- En mayo de 2017, en medio de la dinámica de las protestas contra el Gobierno, los venezolanos se encontraron con un agujero informativo en los medios tradicionales y tuvieron que recurrir –para mantenerse informados de las protestas– a medios electrónicos de diversos tipos, especialmente quienes tenían una cultura *a priori* de consumo sobre estos medios. El 33,2 % de los individuos manifestó que para enterarse de las convocatorias para marchas, concentraciones y demás actividades de la oposición usaban redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram y otros), frente a 19,2 % que dijo que consultaba portales webs de noticias. Todo esto frente a un 30,2 % de los venezolanos que nunca se enteraba de lo que sucedía en el país en materia de protestas y crisis política.
- Si bien el muro de silencio de los medios tradicionales en torno a la crisis política venezolana en general, y las protestas contra el Gobierno en 2017 en particular, ha sido quebrado con la utilización de medios electró-

Sin ingresos monetarios adicionales y figura política carismática, la política comunicacional del Estado empezó a erosionarse cada vez más en su eficacia de crear una burbuja de realidad para cohesionar a los electores proclives a votar por el chavismo.

nicos como los portales web, redes sociales y mensajes de texto, esta ruptura no es uniforme en todos los grupos de venezolanos.

- Cerca de un tercio de los venezolanos nunca o casi nunca recurre a medios electrónicos para superar los vacíos informativos de radio, televisión y prensa sobre la crisis informada; por lo tanto, viven en un limbo perenne de sub-información y desinformación por parte de los medios estatales y los medios privados que se han plegado a las políticas de comunicación del Gobierno venezolano.

RAFAEL QUIÑONES

*Sociólogo de la Universidad Católica Andrés Bello.
Maestría por la Universidad Simón Bolívar (USB)
en Ciencias Políticas.*

Referencias

- EL NACIONAL (2017): “En la radio y la televisión el miedo le ganó a la consulta popular”. [Web en línea] Disponibilidad en Internet en: http://www.el-nacional.com/noticias/entretenimiento/radio-miedo-gano-consulta-popular_193573. (Con acceso el 09 de agosto del 2017).
- EL NACIONAL (2017): “Así se vio la jornada a lo largo del mundo”. [Web en línea] Disponibilidad en Internet en: http://www.el-nacional.com/noticias/entretenimiento/asi-vio-consulta-alrededor-del-mundo_193552. (Con acceso el 09 de agosto del 2017).
- EL NACIONAL (2017): “Whatsapp y redes sociales han sido claves para vencer la censura durante el 2017” [Web en línea] Disponibilidad en Internet en: http://www.el-nacional.com/noticias/entretenimiento/whatsapp-redes-sociales-han-sido-clave-para-vencer-censura-durante-2017_193698. (Con acceso el 09 de agosto del 2017).
- EL NACIONAL (2017): “Venezolanos luchan contra la desinformación total”. [Web en línea] Disponibilidad en Internet en: http://www.el-nacional.com/noticias/entretenimiento/venezolanos-han-sabido-luchar-contra-desinformacion-total_178275. (Con acceso el 09 de agosto del 2017).
- INSTITUTO PRENSA Y SOCIEDAD VENEZUELA (2017): *Estudio Censura y Autocensura 2016: Un minuto de silencio* [Web en línea] Disponibilidad en Internet en: <http://ipysvenezuela.org/2017/04/04/estudio-censura-autocensura-2016-minuto-silencio/>. (Con acceso el 09 de agosto del 2017).
- INSTITUTO PRENSA Y SOCIEDAD VENEZUELA (2017): *Cobertura bajo riesgo: 2017*. Caracas. [Web en línea] Disponibilidad en Internet en: <http://ipysvenezuela.org/2017/07/12/cobertura-riesgo-marzo-junio-2017/>. (Con acceso el 09 de agosto del 2017).
- MORE CONSULTING (2017): *Pulso nacional. Encuesta marzo 2017*. Caracas, More Consulting.
- MORE CONSULTING (2017): *Pulso nacional. Encuesta mayo 2017*. Caracas, More Consulting.