

Crisis eléctrica y fallas de Internet modifican los hábitos informativos de la ciudadanía

MARIANGEL DURÁN

El artículo nos comenta una investigación cualitativa llevada a cabo por la organización MEDIANÁLISIS con el objetivo de saber cómo se informa el ciudadano del estado Lara. En ese sentido, se pudo conocer de cerca cómo hacen los ciudadanos para acceder a la información; igualmente estos aseguran que la señal de las televisoras nacionales y regionales es defectuosa y, finalmente, las personas con baja motivación hacia temas políticos o económicos no buscan la noticia, se topan con ella a través de terceros.

En un país como Venezuela, donde desde hace más de un año son frecuentes las fallas en el servicio eléctrico, donde existe una precaria conexión a Internet, donde ha desaparecido la prensa escrita independiente y existe una evidente hegemonía comunicacional, vale la pena preguntarse ¿cómo hacen los ciudadanos para informarse?, ¿qué medios y recursos utilizan para acceder a las noticias?

La Asociación Civil Medianálisis realizó una investigación cualitativa en el primer trimestre de este 2020 para dar respuesta a estas interrogantes. El objetivo fue identificar los medios y recursos que utilizan las personas para informarse sobre temas de interés regional, nacional o internacional.

Los resultados de la investigación, realizada en el estado Lara y apoyada en la técnica de grupos focales (por su riqueza al aportar datos cualitativos y opiniones valiosas), dejan en

evidencia las dificultades que tienen los ciudadanos para acceder a la información, dadas por los cortes eléctricos, las fallas de conexión a Internet, la señal defectuosa de los canales de televisión o, simplemente, por un aumento del desinterés por el acontecer informativo.

Tipos de medios de comunicación –y veracidad asignada– a través de los cuales se informan en el este y oeste de Barquisimeto, es el título del informe técnico de Medianálisis que contiene datos sobre el proceso, análisis y conclusión de los grupos focales realizados durante el mes de febrero, en ambos puntos cardinales de la capital del estado Lara. Un tercer grupo focal se llevó a cabo en Guarico, municipio Morán, a principios de marzo, con el propósito de conocer cómo manejan el acceso a la información los habitantes de las zonas rurales.

Los participantes pertenecen a distintos estratos sociales y grupos etarios, desde las

AGENDA PÚBLICA

categorías D y E, pasando por el estrato C y en menor medida por las categorías A-B. La dinámica empleada fue flexible y cómoda, se plantearon preguntas para generar la participación y obtener respuestas que permitieran valorar a través de qué medios y/o recursos se informan, y qué tanta credibilidad-veracidad le asignan a esos medios que utilizan para leer, ver o escuchar noticias.

Sobre la radio, en el oeste de Barquisimeto consideran que prevalece la autocensura. La identifican como compañía permanente y la utilizan para oír música o para enterarse de las noticias. Las referencias son *Radio Minuto*, *Radio Nacional* y *Cristal* con Orlando Fernández.

Entre las preguntas planteadas destacan las siguientes: ¿A través de qué medio se entera de las noticias?; ¿qué tipo de temas más le interesan de las noticias? (deporte, política, farándula, sucesos, etcétera); ¿a qué hora del día suele buscar o estar pendiente de la noticia?; ¿dispone de Internet en su casa?; ¿tiene teléfono inteligente?; ¿cuándo fue la última vez que compró un diario en papel?; ¿cuál es la red social que más utiliza?; ¿qué tanto confía usted en el medio a través del cual se informa?; ¿sabe lo que es una *fake news*?; ¿alguna vez ha detectado una *fake news*?; ¿qué medio es para usted referencia de credibilidad y confianza?; ¿qué comunicador es para usted referencia de credibilidad y confianza?; ¿qué medio es para usted referencia de manipulación o mentira?; ¿qué comunicador es para usted referencia de manipulación o mentira?

TELEVISIÓN CON POCA CREDIBILIDAD

Los participantes del grupo focal realizado en el oeste de Barquisimeto atribuyen poca credibilidad a la televisión y consideran que las televisoras regionales tienen poca cobertura. Las principales referencias periodísticas para los adultos, desde el punto de vista regional, son los programas “En contacto” con José Luis Yépez y “El madrugonazo”, ambos emitidos por *Promar*

TV. Los jóvenes admitieron que ven poco la televisión.

Se conoció además que la señal de los canales nacionales —y algunos regionales— es defectuosa, por lo que muchos colocan los canales a tempranas horas de la mañana y solo se dedican a escuchar algunas informaciones, mientras desarrollan sus rutinas previas al trabajo o el estudio.

Para los asistentes del grupo focal realizado en la zona este, en el que también participaron habitantes del municipio Palavecino, la televisión no es el medio más utilizado para informarse, a menos que sea para asuntos locales. Algunos la utilizan como una especie de acompañamiento en la rutina matinal. “No la veo, la oigo mientras me preparo en la mañana” comentó uno de los asistentes.

Otros hicieron referencia a sintonizaciones ocasionales de los canales nacionales *Telegen* y *Globovisión*, en este último dicen estar pendiente del programa “Vladimir a la una”.

En Guarico, municipio Morán del estado Lara, dicen tener mala señal y poca cobertura de los distintos canales televisivos; si los receptores no tienen televisión por suscripción es limitado su acceso a este servicio. En la zona existen dos cableras privadas y la de Cantv, con la mayoría de suscriptores; predominan los canales nacionales: *Venevisión*, *Telegen* y *VTV*. Los medios de comunicación regionales no se sintonizan.

Un participante de la zona rural afirmaba:

Yo veo que la televisión ahora tiene mucho miedo por las medidas de suspensión de Conatel, por eso de que ‘si hablas muy fuerte aquí, yo te quito aquí’. Entonces la televisión venezolana está como muchos venezolanos, con miedo de hablar, opinar y decir las cosas. A veces veo *CNNE*, porque tenemos *DirecTV* y canales que no sean de aquí, para ver qué dicen.

Sobre la radio, en el oeste de Barquisimeto consideran que prevalece la autocensura. La identifican como compañía permanente y la utilizan para oír música o para enterarse de las noticias. Las referencias son *Radio Minuto*, *Radio Nacional* y *Cristal* con Orlando Fernández.

Los residentes del sector este y de Cabudare expresan que oyen radio cuando se desplazan en

el carro. Otro de los asistentes comentó que oía la radio porque su vecino la ponía a alto volumen y escuchaba todo el día *Radio Minuto*, y dijo que le llama la atención el hecho de que sea una radio “medianamente crítica al gobierno y que hace denuncias”.

En Guarico, las referencias son la radio Comunitaria *Café*, *Radio Nacional* y *Contacto FM*. La radio (comunitaria) de aquí no es educativa ni informativa, es más que todo de música. Rara vez, los lunes, dan información deportiva de lo que sucede en el estadio de Guarico, pero pocas veces se le da el uso que debería dársele.

CAMBIO DE PATRONES POR CRISIS ELÉCTRICA Y FALLAS DE CONEXIÓN A INTERNET

La crisis en los servicios básicos, en especial los constantes cortes eléctricos y fallas de conexión a Internet, han impulsado un cambio en el patrón del consumo de noticias de los participantes de los grupos focales.

En las tres sesiones, los asistentes manifestaron que antes revisaban las redes sociales o los portales informativos en las mañanas antes de salir de casa o al llegar en la tarde, después de la jornada laboral diaria, pero desde el mega apagón nacional de marzo de 2019 no pueden hacerlo con frecuencia.

Una participante del grupo focal del sector oeste dijo:

Mis hijos sí están pendientes de algunas noticias políticas, ellos son fanáticos de las cosas del gobierno, pero yo me siento como desinformada, porque ni siquiera un juego deportivo se puede ver completo, en Los Pocitos se pierde la conexión. Antes, por lo menos uno se metía en el Facebook en la mañanita, pero ahora eso es complicado.

Otra asistente de las comunidades del oeste:

En las noches llegaba a la casa y preparaba cualquier cosita y me metía en el Facebook, era como una costumbre, entonces ahora se va la luz hasta las 12:00 (de la media noche) y eso tiene a uno muy desconectado de lo que está pasando.

En Guarico, “[...] las fallas de comunicación nos limitan en muchos sentidos. A algunos esto

les da inseguridad, se sienten extraños por recibir la información a destiempo”.

“Al perder los medios de comunicación, la comunidad siente que no tiene una tribuna para denunciar, controlar o presionar”, dijo un habitante de la zona. Sin embargo, el grupo del este no manifiesta con tanta relevancia que las limitaciones de servicios (cortes de luz e Internet) limiten su capacidad de estar informados.

En las tres sesiones, los asistentes manifestaron que antes revisaban las redes sociales o los portales informativos en las mañanas antes de salir de casa o al llegar en la tarde (...), pero desde el mega apagón nacional de marzo de 2019 no pueden hacerlo con frecuencia.

DESINFORMACIÓN Y DESINTERÉS

También existe una sensación de desinformación en algunos de los participantes. Un poblador de Guarico expresaba que:

A pesar de ver las noticias, yo no me siento informado. También los medios van perdiendo influencia; se hacen denuncias y nadie las atiende o se desvalorizan los planteamientos con tildarla de este bando o de otro e, incluso, hay medios que se autocensuran.

Ese sentimiento se vincula con las limitaciones para adquirir la prensa escrita: “[...] hay que cazar a un tipo con el chalequito azul de *La Prensa*, irse detrás y pagarle 10 mil bolívares en efectivo”, dijo un asistente al grupo focal del oeste.

“Aquí llegaba *El Impulso*, *El Informador*, *El Nacional* y *La Prensa*. Pero con el paso del tiempo eso se acabó [...] Ahora eso está muy costoso y llega solo *La Prensa*”, dijo un habitante de Guarico, municipio Morán.

Por otro lado, se constató que existe desinterés hacia la noticia mediante frases como: “No soy muy fanática de la noticia, de lo que me entero es de lo más común, cuando alguien me dice ‘tú sabes que pasó esto’”.

Otro hallazgo establece que existe una reducción en el número de personas que disponen de un teléfono inteligente, lo cual puede atribuirse a la pérdida de poder adquisitivo.

PORTALES INFORMATIVOS Y REDES SOCIALES

Los portales informativos son poco consultados de forma directa por los residentes de las comunidades del oeste, aunque se les atribuye alta credibilidad; para ellos las referencias son *El Pitazo*, *Punto de Corte*, *La Patilla*. Por lo general llegan a ellos a través de las redes sociales como Facebook, WhatsApp o Twitter. Acotan que tienen acceso a estas plataformas digitales solo cuando tienen servicio eléctrico e Internet.

En el sector oeste de Barquisimeto, el Facebook es utilizado como principal medio de información. Lo mismo ocurre en Guarico, donde esta red social resultó ser la más mencionada al momento de consultar sobre el uso de opciones digitales para acercarse a la noticia.

Los participantes del grupo focal realizado en el este aseguran que los portales informativos son consultados de forma permanente, tanto por iniciativa directa como por *links* enviados a través de WhatsApp. Las referencias digitales son *El Impulso*, *NTN24*, *La Patilla*, *Vivo Play*, *Caraota Digital* y *La Prensa*.

En Guarico pocos consultan los portales de información directamente. Sus referentes son *El Impulso*, *El Informador*, *La Prensa* y solo los consultan cuando tienen luz e Internet.

En el sector oeste de Barquisimeto, el Facebook es utilizado como principal medio de información. Lo mismo ocurre en Guarico, donde esta red social resultó ser la más mencionada al momento de consultar sobre el uso de opciones digitales para acercarse a la noticia.

En la zona este utilizan diversas redes sociales. Las más mencionadas: WhatsApp, Instagram y Twitter. Algunas frases clave compartidas son: “Abro los *links* que me mandan a través de WhatsApp” o “Veó lo que es tendencia en Twitter y, de acuerdo a eso, busco fuentes”.

PERCEPCIÓN SOBRE VTV

Durante la conversación, los participantes expresaron sus opiniones de forma libre sobre diversos

medios de comunicación y periodistas. En tal sentido, algunas de las percepciones plasmadas del canal VTV, son las siguientes:

El del gobierno, cómo es que se llama, *Venezolana de Televisión*. Yo a veces sufro mucho, le voy a ser sincera, cada vez que veo ese canal me da como molestia, claro, uno se beneficia porque a mi me llegan los bonos, yo los uso, pero tiene que haber como una salida a lo que está pasando [...] entonces tú ves que ahí (en VTV) dicen una cosa y cuando te enfrentas a la realidad es otra.

Cuando nosotros nos vamos a VTV y vemos las maravillas de noticias, sabemos que son falsas cuando dicen que en Venezuela no hay crisis de salud o que aumentó la matrícula escolar.

“A veces sirve para contrastar información, cuando la situación nacional hace difícil precisar la veracidad de la misma, pero, también te lleva a mantenerte ‘activo’ frente a la conflictividad política, tan presente en estos tiempos”. “En muchas ocasiones este canal pareciera que está transmitiendo de otro país; le cuesta dar cuenta de los problemas agobiantes que vivimos. Hay varios programas ‘guerreristas’, no son pacíficos”, opinan en Guarico.

PREFERENCIAS INFORMATIVAS

Respecto a las preferencias informativas, en el sector oeste se inclinan por la política. “Sí, sobre política es lo que uno más consume, porque es el día a día”. “Política... también es el ámbito de lo que está pasando en una comunidad, política es todo el entorno donde uno vive y la economía”. “Uno no le da mucha importancia a otras cosas y se fija más en lo que está pasando diariamente, antes teníamos tiempo para ver deportes, farándula, pero a uno le importa más la política, uno se guía más por la política”.

A pesar de que la accesibilidad a los medios (TV, radio, digitales y redes) es similar, el grupo del este es mucho más perspicaz en la búsqueda de las noticias relacionadas con temas políticos; igualmente está muy interesado en el tema económico e internacional y no se conforma con una sola fuente de información.

El grupo del oeste muestra más heterogeneidad en este sentido, siendo las personas

movilizadas políticamente (activistas, militantes, o simpatizantes) los más dinámicos a la hora de buscar la noticia y contrastar con diversas fuentes.

Una fracción de los más jóvenes del grupo del oeste (no todos los jóvenes) muestran un desinterés absoluto sobre el tema político y/o de información relacionada con su cotidianidad de entorno (servicios, sucesos, entre otros). Sin embargo, muestran interés en temas como deportes o farándula.

En Guarico las preferencias se inclinan hacia sucesos, política y deporte. “Ahora nos tiene muy preocupado el surgimiento de coronavirus”, dijeron el día que se realizó el grupo focal, lo que demuestra que ya tenían una noción del avance de esta enfermedad en el mundo.

Las personas sin mayor motivación política, no buscan la noticia, se topan con ella.

VISIÓN CRÍTICA

Los participantes también sacaron a la luz su lado crítico y mencionaron que la calidad de los noticieros ha disminuido.

Los noticieros se han perdido del mapa porque la calidad que tenían antes ha mermado muchísimo, entonces no vemos en los noticieros profesionalismo ni cobertura, sino que, por el mismo sesgo del Gobierno, por la misma censura, al final, lo que pasan de noticias, no son realmente importantes.

Lo mismo hacia las redes sociales: “Twitter se volvió un experimento de laboratorio de informática, creo que Instagram, mientras uno no se

fije en los comentarios de las publicaciones, es donde te sigue llegando la noticia más directa”.

En líneas generales, existe una conciencia sobre el significado y la existencia de las *fake news*, en especial en el grupo del este de Barquisimeto. Aseguraron que “WhatsApp es el número 1 de las noticias falsas”.

La credibilidad de muchos medios de comunicación y de sus periodistas también fue abordada: “[...] el profesional periodista es muy vacío, aquí en Venezuela son contadísimos los programas interesantes, allí entra el de Vladimir a la 1 (*Globovisión*), porque tiene buenos contactos y siempre lleva personas interesantes”. Como referencia de buen periodismo mencionaron también los programas “Podium” y “Contraste y Controversia”, ambos emitidos por *Globovisión*.

En líneas generales, existe una conciencia sobre el significado y la existencia de las *fake news*, en especial en el grupo del este de Barquisimeto. Aseguraron que “WhatsApp es el número 1 de las noticias falsas”.

MARIANGEL DURÁN

Periodista. Trabajó varios años en El Impulso de Barquisimeto, estando a cargo de textos de investigación y edición de trabajos especiales. Colabora con la Asociación Civil Medianálisis.