

Desinformación orgánica: el miedo al tsunami y a la pérdida definitiva

LEÓN HERNÁNDEZ

Es necesario entender cómo opera la incertidumbre informativa y la manera en que corren los rumores durante las catástrofes, cuando fallan las telecomunicaciones. El boca a boca, con distorsiones, va elevando el tono del pánico colectivo.

Un doblete sísmico tomó por sorpresa al ciudadano en medio de las fiestas de San Juan, un 24 de junio, durante un feriado en el que, además, venezolanos habituados a no ver su selección en el Mundial veían, como latinoamericanos fanáticos, el partido entre Brasil y Escocia. Apenas comenzaba el juego, de pronto todo fue estruendo, con la desconexión abrupta de los dispositivos de quienes se hallaban dentro de casa: laptops, celulares, plasmas, radios. Quedó la recepción parcial de quienes pudieron observar el desplome a metros.

“De pronto todo se oscureció”, es un testimonio común entre quienes sobrevivieron y fueron rescatados de los escombros. También se nubló el entendimiento y la comprensión, así como las comunicaciones interpersonales, en espera de certidumbre sobre qué había pasado.

El terremoto ocurre a las 6:04 p. m. Al inicio, no había ni consciencia de que se trató de un doblete, y comienzan a circular en redes los pri-

meros videos de una tragedia que solo algunos, muchos desde afuera del país, con Internet plena, podían comenzar a procesar en sus dispositivos y redes. Hacia las 6:20 p. m. corren videos de Los Palos Grandes que ruedan entre vecinos de Caracas. Amigos desde el exterior, con escepticismo, consultaban si el temblor en efecto había derrumbado edificios en Caracas. También circulan desplomes en San Bernardino y El Paraíso.

A las 6:40 p. m., la Fundación Venezolana de Investigaciones Sismológicas (Funvisis) emite un primer comunicado para informar detalles sobre el sismo. Muchos en la zona cero no acceden a esta información por problemas en las telecomunicaciones, derivados de la catástrofe, y comienzan a tratar de dar explicación a lo ocurrido, en medio de escombros, incendios de algunas áreas, llanto, fallecimientos y gritos de testigos que desesperados vieron caer sus casas con familiares con destino incierto a esa hora. La máquina de desesperanza activa el miedo, el

AGENDA PÚBLICA

pánico, y esto, directamente, los rumores que intentan apaciguar silencios y falta de comprensión a la magnitud de lo que se vive. Cada minuto cuenta para formarse una versión de lo que ocurre.

En las comunicaciones, al inicio del *shock*, no hubo respuesta a lo que se veía. Algunos, en otras latitudes más remotas del país, decidieron continuar sus rutinas, apartados de la información. Desde la diáspora hubo quienes parecían estar en conocimiento parcial de la situación y transmitían las primeras versiones ciudadanas de lo ocurrido.

En las redes, replican este supuesto tsunami, sin medir las implicaciones. La versión fue llevada, boca a boca, por áreas afectadas en Caraballeda, Catia La Mar, Tanaguareñas y otras, causando el retiro de los voluntarios de primera hora, muchos de estos desprovistos de las rutas de información habituales.

En La Guaira la incertidumbre informativa fue significativamente más grave, por la magnitud de la tragedia. Algunos funcionarios de los gobiernos locales también están atrapados en los cimientos de las edificaciones, según lo confirmaría luego la presidenta encargada de la República, Delcy Rodríguez, en rueda de prensa, el 2 de julio.

La primera comunicación del alto gobierno surge poco más de dos horas después del desastre. El ministro Diosdado Cabello se dirige al país confirmando el terremoto, aproximadamente a las 8:10 p. m., para hacer un llamado a la calma e indicar que sería retirado, preventivamente, el suministro de gas, para evitar explosiones. “Nadie debe quedarse dentro de los edificios, porque este tipo de eventos viene acompañado de réplicas”, señala, recomendando que el pueblo permanezca calmado en las calles. Enumera las entidades afectadas y advierte que La Guaira es la que ha sufrido mayores daños, pero no brinda más información sobre esa entidad. Informa sobre el despliegue de funcionarios, detalla las zonas afectadas de Caracas. “Entende-

mos que algunas personas puedan desesperarse, pero estamos actuando como lo indica la norma”.

La dimensión de lo ocurrido en la capital, una menor que la del estado La Guaira, permite dar una respuesta informativa a alcaldes de los municipios capitalinos afectados y esto controla en primera instancia la desinformación en Caracas. En medio de apagones y miedo a las réplicas, algunos bulos, incluso, pueden ser desmentidos, como el que circulaba sobre una interrupción de luz controlada, que supuestamente se produciría a las 10 p. m., y que fue desmentido durante esa noche de insomnio.

Pero en La Guaira se vivió, entre otras cosas, las consecuencias de un ecosistema informativo deprimido, que tampoco pudo constatar en el sitio del desastre la situación de los inmuebles. En esos primeros minutos, la gente de la entidad litoralense padecía, sobre escombros, de un vacío que aclarara el episodio que convirtió en ruinas a buena parte del estado.

Aquel 24 de junio, en el litoral central, los rumores llevaban información dudosa, pero también la evidente. Un terremoto había destruido mucho y con eso los vecinos comenzaron a reaccionar, intentando demostrar solidaridad, en medio del dolor de sus propias pérdidas humanas y materiales. Acometen como pueden para sacar a personas de inmuebles desplomados. Recordaban lecciones del deslave de 1999.

Surgen versiones extraoficiales de un tsunami, ficción de origen desconocido, muy propia de la cultura del supuesto experto u opinador que intenta poner orden, como chamán o curandero, al caos. En las redes, replican este supuesto tsunami, sin medir las implicaciones. La versión fue llevada, boca a boca, por áreas afectadas en Caraballeda, Catia La Mar, Tanaguareñas y otras, causando el retiro de los voluntarios de primera hora, muchos de estos desprovistos de las rutas de información habituales.

Hubo decisiones trastocadas por un bulo. Nunca se sabrá cuántas vidas pudieron haberse rescatado, de no haber sido rodado aquel rumor sobre el movimiento del mar en la costa. El 25 de junio, en horas de la noche, Cabello desmiente el rumor del tsunami, lo sigue haciendo en posteriores alocuciones, calificando de “miserables” a los *influencers* que propagaron tal versión.

Llegado julio, los rescates de personas con vida van disminuyendo. Las denuncias de que hay personas con vida en algunas edificaciones atrapan la mirada de la opinión pública, y redirige a algunas áreas la atención con maquinarias pesadas, cuya ausencia fue denunciada por algunos voluntarios.

Surge otro estilo de desinformación orgánica. La desesperación por encontrar los cuerpos de familiares, lleva a algunos a tratar de falsear las esperanzas de vida en algunas edificaciones, en la súplica de que acometan con maquinaria en las platabandas. Este dolor, no podría juzgarse, ni esa desinformación orgánica cuestionarse. Existen testimonios de quienes en la búsqueda no sienten aún perdidos a sus familiares, y que escarban entre los escombros para constatar que en efecto sufren la pérdida definitiva, pues mientras están desaparecidos no pierden las esperanzas.

En la saturación comunicacional producto de la catástrofe, el llamado es a que los ciudadanos indiquen la fecha y la hora de los registros audio-

visuales que comparten. En una emergencia de este tipo, la situación en un edificio cambia hora a hora, y el consumo posterior del contenido, si no es datado y localizado, transfiere al presente la situación que ocurrió días atrás, generando confusión y dispersión de los cuerpos de voluntarios y funcionarios que se movilizan en la zona.

Muchas lecciones en todas las direcciones. El país, de naturaleza sísmica, reclama protocolos de atención efectivos, también en lo comunicacional.

LEÓN HERNÁNDEZ

Periodista, profesor universitario. Investigador del Centro de Investigación de la Comunicación de la Universidad Católica Andrés Bello. Coordinador del Observatorio Venezolano de *Fake News*. Miembro de la cohorte 2016-2017 del programa *Next Generation Leaders* del McCain Institute de la Universidad de Arizona. Miembro del Consejo de Redacción de la revista *Comunicación*.



Galería de Papel, West Indies, Manuel Eduardo González, (2023)