

**Convivencia,
reparación social
y ciudadanía**

**Trastornos
infocomunicativos**

**Discurso político
y desinformación
en Venezuela**

MARZO DE **2021**

Dra. María Fernanda Madriz



Dra. María Fernanda Madriz

<https://ucv.academia.edu/MariaFMadriz>

<https://orcid.org/0000-0002-6091-3018>

Maria.madriz@ucv.ve; madrizmf@gmail.com

Licenciada en Artes, Mención Promoción Cultural y Doctora en Historia por la UCV. Investigadora asociada del Instituto de Investigaciones de la Comunicación ININCO-UCV en los campos del análisis crítico del discurso; análisis de medios comunitarios; monitoreo de medios radioeléctricos; etnografía digital; fact checking del discurso público; verificación de contenidos digitales sospechosos de difundir información no veraz.

Coordinadora de las líneas de investigación Alternativas Comunicacionales; Discurso y Comunicación Política. Coordinadora del Observatorio de Medios Comunitarios “Oswaldo Capriles” y el Observatorio de Comunicación Política y Desinformación Observe ININCO-UCV.

Proyecto auspiciado por el Instituto de Psicología y el Instituto de Investigaciones de la Comunicación de la Universidad Central de Venezuela, y la Fundación Centro Gumilla.

Caracas, Marzo 2021

Trastornos informativos en Venezuela

La conversación mundial sobre la libertad de expresión, los medios de comunicación y el rol del periodismo ha tenido como punto focal, durante los últimos años, el avance de los llamados desórdenes o trastornos informativos, tales como la propagación de mensajes inexactos, engañosos, sesgados o falsos en la esfera pública. Venezuela no ha sido ajena a estos procesos. El cierre o censura de medios, las limitaciones en la conectividad y la propagación de desinformación ha hecho que los venezolanos sean presa fácil de campañas falaces, mensajes de odio y estrategias de desinformación.

Teniendo como marco la metodología propuesta por Claire Wardle (2018) y Hossein Derakhshan (2017)¹, el proyecto Lupa ININCO analizó la naturaleza e intencionalidad de los contenidos con información inexacta, engañosa, sesgada o falsa. Para ello, dividió dichos contenidos en: a) Información inexacta o errónea (*misinformation*); b) Desinformación (*disinformation*) y c) Información malintencionada (*malinformation*).

Desde el punto de vista metodológico, se consideraron tres elementos: el agente (el actor que crea, produce y distribuye el

mensaje, y sus motivaciones); los mensajes (el formato y las características generales del mensaje) y el intérprete (la persona que recibió el mensaje, la forma en que lo interpretó y la acción que tomó, si la hubo).

El estudio piloto, llevado a cabo por el Observatorio de Desinformación, Rumores y Falsas Noticias del Ininco (ObserVE UCV) entre enero y diciembre de 2019, tuvo por objetivo establecer el impacto de estas prácticas en el marco de los esfuerzos para construir una salida pacífica y democrática a la crisis humanitaria que vive el país. En ese marco, la investigación buscó identificar el propósito y los efectos de las campañas de desinformación ejecutadas en ese período por distintos actores, así como las propuestas de los diferentes agentes políticos, declarados o anónimos, frente a dichas campañas.

Teniendo en cuenta la información estadística sobre el uso de WhatsApp a nivel mundial, así como la observación directa del equipo de investigación sobre el estado del sistema de medios digitales en Venezuela, se decidió utilizar esta esta red social como base para la selección de la muestra. Para ello, se analizaron 63 grupos de WhatsApp, con

un total de 2.902 miembros, caracterizados por la presencia de grupos etarios de entre 15 y 80 años, pertenecientes a los estratos sociales B, C, D y E (con predominio de las categorías B y C), mayormente identificados con tendencias opositoras y dedicados a diversas actividades (estudiantes, amas de casa, comerciantes, transportistas, mecánicos, abogados, docentes, médicos, odontólogos, farmacéutas, biólogos, geólogos, artistas, arquitectos, economistas, ingenieros, militares, periodistas, activistas de derechos humanos, dirigentes políticos y ex funcionarios de alto nivel, entre otras).

Los mensajes analizados consistieron en piezas únicas u organizadas en campaña, en cualquier formato, de autor declarado u oculto, que contuviesen información engañosa, parcial o totalmente falsa sobre asuntos políticos, producidas y propagadas con la intención de posicionar en la esfera pública narrativas y modelos de interpretación sobre los diversos acontecimientos políticos del país e incidir en el clima de opinión dominante y/o conmocionar el pathos colectivo. En total, se analizaron 2.995 mensajes, emitidos en el periodo

¹ Information Disorder: Toward an interdisciplinary framework for research and policy making <https://www.coe.int/en/web/freedom-expression/information-disorder>

comprendido entre enero y diciembre de 2019.

Los actores responsables de la difusión de este tipo de contenido incluyeron a representantes del gobierno, voceros calificados de distintas tendencias de oposición, medios tradicionales y digitales de línea editorial sesgada en uno u otro sentido, líderes de opinión alineados con algunos de los bloques en disputa, usuarios de identidad declaradas, usuarios de identidad oculta, simpatizantes de la oposición o del gobierno, defensores o detractores de los bloques políticos en disputa por el poder y portales y usuarios de redes sociales dedicados a viralizar campañas de desinformación con fines políticos.

A continuación, se presentan algunos de los casos analizados. Los dos primeros corresponden a casos de información inexacta o errónea (*misinformation*) e información malintencionada (*malinformation*). El tercero corresponde a casos de desinformación (*disinformation*).

■ 1) Información inexacta o errónea (*misinformation*).

En esta categoría se incluyeron aquellos contenidos entendidos como parcial o totalmente falsos, transmitidos sin intencionalidad de dañar a terceros, producto de errores involuntarios o impericia, tales como notas periodísticas con datos inexactos.



Página web CNN español publicado a las 00:42 ET (05:42 GMT) 7 febrero, 2019



Página web CNN español, publicado a las 18:16 ET (22:16 GMT) 7 febrero, 2019



Página web CNN español 00:42 ET (04:42 GMT) 7 Febrero, 2019

Ejemplo:

Caso del portaaviones con ayuda humanitaria que supuestamente había aterrizado en suelo venezolano (7 de febrero 2019). La especie se originó por declaraciones inexactas emitidas por el secretario de Estado de Puerto Rico, Luis

Rivera, durante una entrevista con el periodista de la cadena CNN, Fernando del Rincón. La utilización maliciosa de esta información, por parte de voceros del gobierno de Venezuela, forzó al gobierno de Puerto Rico a aclarar la especie.

■ 2) Información malintencionada (malinformation).

En este conjunto se enmarcaron contenidos veraces, referidos por lo general a cuestiones del ámbito privado, que se hicieron públicos con la intención explícita de dañar a terceros (revelaciones de preferencias sexuales o religiosas, infidelidades o condición de salud de figuras públicas, o negociaciones o acuerdos secretos, obtenidos como productos de diversas filtraciones).

Ejemplo:

Rumor sobre las conversaciones secretas que el canciller Jorge Arreaza habría sostenido con Elliott Abrams, enviado especial del gobierno de Estados Unidos para Venezuela, con el objeto de

negociar los términos de su salida del gobierno de Nicolás Maduro (15 y 16 de febrero 2019). La cadena de rumores se inició el 15 de febrero, cuando Nicolás Maduro informó a la Associated Press (AP) sobre reuniones secretas sostenidas entre Arreaza y Abrams en Nueva York. Un día después (16 de febrero), John Bolton, asesor de Seguridad Nacional de la Casa Blanca, declaró a la cadena norteamericana Fox que generales y figuras clave del gobierno venezolano (oficiales de rango medio) estaban negociando con la oposición para reconocer a Guaidó y/o transar la salida de Maduro del país.

El mismo 16 de febrero se activó la propalación de la especie a través de las redes sociales y los grupos de WhatsApp, en los que

se calificaron las conversaciones Arreaza-Abrams como maniobras para “traicionar” a Nicolás Maduro. El 17 de febrero, ante la viralización de esta especie, Arreaza declaró a la periodista de TeleSur Madelein García que si bien él había estado en dos reuniones con el representante norteamericano por solicitud del Departamento de Estado, en las mismas no se discutió la salida del gobierno sino temas vinculados a la posibilidad de “construir el diálogo”. Dado el rango del hablante (Bolton), sus declaraciones pueden tomarse como una filtración intencional a la prensa con el propósito de enviar un mensaje velado de optimismo a las bases opositoras, por un lado, e inducir desmoralización en las bases maduristas, por el otro.



Radio América, 15 de febrero 2019.



Perfil Twitter de la periodista Maria Alejandra Sosa. 16 de febrero 2019.



Perfil usuario en Twitter. 16 de febrero 2019.



Perfil Twitter Telesur, 17 de febrero 2019.

■ 3) Desinformación (disinformation).

La desinformación se refiere a contenidos parcial o totalmente falsos, transmitidos con intencionalidad de dañar a terceros. Para el análisis específico de las campañas de desinformación con fines políticos, y con el objeto de identificar patrones, fines y orígenes, se escogieron tres tópicos con autores anónimos y uno con autor declarado, que circularon profusamente en el periodo estudiado.

Ejemplo 1: *Reclutamiento de menores por parte de la GN y las FAES.*

La campaña, realizada entre el 28 y el 30 de enero de 2019, compuesta por 16 piezas de audio, de las cuales doce fueron de fuentes anónimas y cuatro de fuentes reconocidas, fue lanzada el 28 de enero de 2019, en el marco de una intensa represión policial y militar, iniciada luego de que el presidente de la Asamblea Nacional, diputado Juan Guaidó, se proclamara presidente encargado de la República en una concentración pública en Caracas realizada el 23 de enero de 2019, desde la que convocó a una movilización para el día 30. Los mensajes se referían a un supuesto operativo de reclutamiento forzoso de jóvenes por parte de la GN y las FAES.

Si bien el esto no pudo validarse, es posible que, en el contexto

de la sangrienta persecución y represión ejecutada por los cuerpos de seguridad, numerosos jóvenes o bien se hayan abstenido de sumarse a la movilización opositora o bien hayan sido impedidos de hacerlo por sus padres, ante la amenaza del reclutamiento forzoso.

Ejemplo 2: *Inminente intervención militar extranjera.*

La campaña, que circuló entre el 30 de enero y el 3 de febrero; compuesta por un set de 19 audios (16 de fuentes anónimas, o usurpadas, y tres de autor declarado), aludían a una inminente intervención militar en Venezuela, dirigida por los Estados Unidos desde Colombia y Brasil. Los audios se viralizaron luego de que la dirigencia opositora y sus aliados internacionales anunciaran la decisión de hacer llegar a los venezolanos en estado de necesidad crítica ayuda humanitaria en alimentos y medicinas, que se habían venido colectando en días anteriores y que se hallaba en custodia en ese momento en territorio colombiano fronterizo.

A estas circunstancias se sumaron las declaraciones de los presidentes norteamericano, colombiano y brasileño, así como los pronunciamientos de organismos y grupos internacionales, como la OEA y el Grupo de Lima, los cuales expresaron su acuerdo, velado o explícito, con una salida de fuerza para la crisis venezolana.

Alentados por el contexto, un grupo significativo de dirigentes opositores acogió además con entusiasmo dicha alternativa, como medio de abrir paso a elecciones libres. Dado que la intervención militar no se materializó, el *pathos* opositor, sometido a enormes y ambivalentes estímulos psico-emocionales, oscilantes entre la euforia, el desencanto y la depresión, se desmovilizó momentáneamente, debilitando así la llamada “agenda de calle”, programada desde la Asamblea Nacional.

Ejemplo 3: *Secuestro del dirigente Freddy Bernal.*

El ejemplo mostrado en esta categoría se refiere al supuesto secuestro del dirigente oficialista Freddy Bernal a manos de grupos paramilitares que operan en la frontera colombo-venezolana. (14-25 julio 2019).

Los mensajes sobre este tema se viralizaron luego de varias acciones sumamente cruentas, que incluyeron la decapitación y el descuartizamiento de supuestos guerrilleros y miembros de colectivos chavistas, cuyos miembros habrían sido lanzados a las puertas de instalaciones militares venezolanas. Si bien ninguna versión de lo reportado pudo validarse, resultó evidente que los mensajes tuvieron cierto efecto sobre el *pathos* colectivo, el cual se dividió entre la euforia y la admiración de algunos sectores populares que habitaban la zona

fronteriza (que consideraron las supuestas acciones como actos de merecida “venganza” por los abusos de los colectivos chavistas y los militares del lugar) y el terror de otros grupos, atemorizados por la inhumanidad que caracteriza la pugna entre los diversos sectores de poder, legales e ilegales, que se disputan el control del territorio fronterizo.

Ejemplo 4:
Campaña de ayuda humanitaria contaminada.

Como ejemplo de esta categoría se analizó la serie de mensajes que circularon entre el 10 y el 15 de febrero sobre el caso de supuestos alimentos contaminados

pertenecientes al paquete de ayuda humanitaria donado por lo Estados unidos a Venezuela. La especie, notoriamente falsa, fue difundida por el canal del Estado venezolano, citando un estudio del “Centro Nacional para la Información Biotecnológica de Estados Unidos”. El contenido del reporte fue inmediatamente replicado por figuras pro gubernamentales y representantes de organismos públicos, lo que dio pie a una campaña de refuerzo y amplificación en las redes sociales (se identificaron 25 tuits originales replicando la fuente y 1.200 retuits).

Ese mismo día, un tuitero militante del oficialismo hizo circular un segundo grupo de mensajes, según los cuales 14 personas intoxicadas por la ingesta de alimentos contaminados de la ayuda humanitaria habrían ingresado a hospitales en Cúcuta. La noticia había sido supuestamente publicada en la primera plana del diario La Opinión de Cúcuta, considerado de sólida reputación. Si bien el diario desmintió la especie ese mismo día, el prominente dirigente chavista Freddy Bernal reiteró la información y la fuente en una rueda de prensa convocada por el PSUV en el estado Táchira. La propia vicepresidenta del país, Delcy Rodríguez, reafirmó el mensaje falso dos días después en declaraciones efectuadas a la televisora oficial, publicado luego en el perfil de Twitter de la vicepresidencia.



Perfil Twitter VTV, 10 de febrero 2019



Perfil Twiter Red Venezuela-Berlin 11 de febrero 2019



Diario La Opinión, Cúcuta, 10 de febrero 2019



Perfil Twitter usuario Cesar González difundiendo declaraciones de Bernal, 11 de febrero, 2019



Perfil Twitter VP república, 12 de febrero 2019

El servicio de fact checking del portal digital Efecto Cocuyo desmontó luego la campaña, constatando incluso que el centro de información biotecnológica, que había servido de fuente al mensaje original, no había publicado reporte alguno que adjudicara elementos contaminantes a los alimentos donados por los Estados Unidos.



Perfil Instagram Winston Vallenilla, 15 de febrero 2019

Pese a que la especie ya había sido desmentida, militantes digitales asociados al chavismo retomaron el tema de los alimentos contaminados donados por los Estados Unidos tres días después (15 de febrero). Utilizando una técnica similar a la ya observada (contenido impostor, contenido inventado), los activistas oficialistas difundieron esta vez una supuesta información sobre la muerte de un niño por envenenamiento a raíz de la ingesta de dichos alimentos. La información, en esta ocasión, había sido difundida por el portal Confidencial de Colombia, medio que, al igual que La Opinión, desmintió categóricamente la especie. Vale la pena resaltar que mientras la réplica del mensaje falaz por parte de prominentes figuras del oficialismo, como la de Winston Vallenilla, recibió 1.156 “me gusta” y 2.913 retuits, el comunicado oficial con el desmentido del medio colombiano apenas recibió 33 “me gusta” y 96 retuits.



Perfil Twitter Confidencial Colombia, 15 de febrero 2019

■ Patrones identificados en los mensajes

Hecho el desmontaje y el análisis crítico de los tres primeros juegos de mensajes (fuentes anónimas), se puede afirmar que los mismos formaron parte de campañas de desinformación con fines políticos, diseñadas profesionalmente. Los mensajes analizados se caracterizan por lo siguientes rasgos en común:

- a) Al interior de cada juego se repiten expresiones lingüísticas y vocablos idénticos o afines, imposibles de replicar si se tratase de hablantes distintos, no relacionados.
- b) La estructura de los textos y los audios es similar e incluye los mismos elementos discursivos, incluso en la misma secuencia: saludo informal, relato emotivo

de los hechos, advertencias de no salir, no intervenir, y no inmiscuirse; y llamados a viralizar el mensaje.

c) Los contenidos están dirigidos a la base instintiva, emocional de los destinatarios directos (la madre, el hermano, el amigo íntimo). En un segundo término, el foco se pone en audiencias difusas para activar pánico ante la caotización violenta del espacio público.

d) En el discurso se incorporan nombres propios de personas, lugares o espacios públicos, con el objeto de dar verosimilitud al relato.

e) En los mensajes se valen de la identificación “blanda” del hablante o la fuente en busca de credibilidad: nombre sin apellido de quien emite el mensaje o sólo el rol del emisor, que lo acredita como fuente.

f) En los mensajes se incluye una descripción detallada de maltratos, peligros, riesgos inminentes para inducir el terror en las audiencias a partir del recurso retórico de “mírate en este espejo”.

■ Enfrentando la desinformación

Si bien los mensajes analizados dan cuenta de la penetración efectiva de diversas formas de desinformación y/o malinformación, en el marco del proyecto Lupa ININCO se identificaron varias experiencias,

surgidas en organizaciones de la sociedad civil o del seno de medios de comunicación, dirigidas a contrarrestar o combatir dichos mensajes. Todas estas experiencias asumieron como objetivo garantizar el acceso a información de interés público, así como la verificación y el chequeo de los mensajes.

De las nueve organizaciones identificadas, cinco tienen sede en Caracas (Cocuyo Chequea, Verificalo, Es Paja, Cazadores de Fake News, SeIP y ObserVE); dos en el estado Lara (Observatorio Venezolanos de Fake News y Cotejo) y una en Florida, Estados Unidos (VerifiKado). Dos organizaciones nacieron en 2016

(Cocuyo Chequea y Cotejo); otras dos vieron luz en 2017 (SeIP y ObserVe del Ininco-UCV) y cinco fueron creadas en 2019 (Verificalo, Observatorio Venezolano de Fake News, Es Paja y Cazadores de Fake News). Cuatro se ocupan del *fact cheking* de piezas de discurso proferidas por funcionarios públicos y/o líderes políticos venezolanos, siete verifican piezas informativas sospechosas de propagar contenidos engañosos o falsos y tres se ocupan de ambos temas (Cocuyo chequea, Es paja y Verificalo)

En todas estas experiencias resaltan, como valores positivos, la riqueza, la variedad y el compromiso. Todos comparten

la preocupación por promover y defender el derecho a la información. Todos comparten igualmente intereses y objetivos comunes, tales como los de garantizar el acceso a informaciones de interés público y de calidad, mediante los diversos mecanismos de verificación que, por un lado permiten descartar campañas de desinformación y, por otro, brindan herramientas para que la ciudadanía pueda efectuar sus propias corroboraciones. Hace falta, sin embargo, fortalecer la experiencia colaborativa y la mirada articulada para enfrentar los desórdenes informativos con cierto grado de eficacia. Este es uno de los desafíos pendientes de la sociedad venezolana.





