

República Bolivariana de Venezuela

Universidad Monteávila

Especialización en Periodismo Digital

Trabajo especial de grado

Proceso mediante el cual los mensajes de contenido noticioso enviados a través de Twitter son considerados en la agenda informativa de la sección Caracas de El Universal.

Autor: Jorge Andrés Hernández Mora.

Tutora: Rhona Bucarito.

Caracas, diciembre de 2010

República Bolivariana de Venezuela

Universidad Monteávila

Especialización en Periodismo Digital

Trabajo especial de grado

Proceso mediante el cual los mensajes de contenido noticioso enviados a través de Twitter son considerados en la agenda informativa de la sección Caracas de El Universal.

Autor: Jorge Andrés Hernández Mora.

Tutora: Rhona Bucarito.

Caracas, diciembre de 2010

Resumen

En este trabajo de investigación se estudia el uso de la red social Twitter como medio de comunicación ciudadana y cómo esas informaciones noticiosas entran en la agenda informativa de la sección Caracas de El Universal. Describiremos ese proceso con apoyo del editor de área, Pedro García Otero, a quien entrevistamos para conocer el flujo de las informaciones en la sección Caracas y la política editorial de El Universal.

Dedicamos un mes de estudio para la recolección de datos, desde el 15 de octubre hasta el 15 de noviembre de 2010 en horarios de 6 am a 6 pm. En este proceso tomamos las informaciones generadas durante 30 días por tres líderes comunitarios de la ciudad, cinco alcaldes y dos ciudadanos que tienen cuentas en Twitter para denunciar las fallas en el Metro de Caracas y las causas del tráfico capitalino.

Esta investigación está enmarcada en la línea de producción de contenidos informativos para medios de comunicación en Internet porque abarca el uso de herramientas digitales con fines periodísticos (Twitter). Nuestro problema de investigación es: ¿Cómo es el proceso mediante el cual los mensajes de contenido noticioso enviados a través de Twitter son considerados en la agenda informativa de la sección Caracas del diario El Universal?

En el trabajo de investigación nos planteamos como objetivo general describir el proceso mediante el cual los mensajes de contenido noticioso enviados a través de Twitter son considerados en la agenda informativa de la sección Caracas del diario El Universal. Para cumplir nuestro objetivo general establecimos siete objetivos específicos en la investigación que se expresan en el capítulo 1.

Índice

Introducción.....	5
Capítulo 1: Anteproyecto.....	11
1.1.- Planteamiento del problema.....	11
1.2.- Objetivos.....	14
1.3 Justificación.....	15
Capítulo II: Marco teórico referencial.....	17
2.1.- Introducción a Twitter.....	19
2.2.- ¿Qué es Twitter?.....	20
2.3.- Evolución de Twitter.....	21
2.4.- Cómo usar Twitter.....	23
2.5.- El arte de Twitter.....	23
2.6.- Poder de Twitter para manejar el comportamiento de los seguidores.....	24
2.7.- Twitter en Venezuela.....	25
2.7.1.- La política cruza la cotidianidad del venezolano.....	27
2.7.2.- Ciberactivismo.....	29
2.7.3.- Al twittero venezolano le interesa la política, el humor y el tránsito.....	31
2.7.4.- Los académicos twitteros.....	33

2.8.- Microblogging.....	34
2.9.- La convergencia de redacciones de El Universal.....	35
2.9.1.- La convergencia periodística.....	37
2.10.- Las redes sociales.....	38
2.11.- Comunicación ciudadana.....	39
2.12.- Agenda informativa.....	41
2.13.- Flujos de información (<i>gatekeeping</i>).....	42
2.14.- Marco legal de Internet y Twitter en Venezuela.....	44
Capítulo 3: Marco contextual.....	49
3.1.- Misión y visión de El Universal.....	51
Capítulo 4: Descripción del proceso.....	54
4.1.- Recolección y análisis de datos.....	54
4.2.- Descripción general del proceso.....	61
Capítulo 5: Descripción de objetivos logrados.....	63
Conclusiones.....	66
Recomendaciones.....	71
Fuentes consultadas.....	72
Anexo.....	74

Introducción

Las redes sociales forman parte de un cúmulo de herramientas poderosas en Internet por donde viajan millones de informaciones cada día. Hasta el segundo trimestre de 2010 había 180.000 venezolanos inscritos en Twitter, según cifras de Blackberry Venezuela. Esos ciudadanos integrados a esa herramienta generan informaciones comunitarias cada día en función de mejorar su calidad de vida. Allí intervienen los medios de comunicación porque y periodistas, quienes deben estar atentos a las informaciones ciudadanas para crear noticias que irán a sus distintas plataformas.

Ese mundo informativo en Twitter y mi experiencia como reportero de la sección Caracas de El universal durante nueve años me llevó a realizar un trabajo de investigación donde se describa el proceso mediante el cual los mensajes de contenido noticioso enviados a través de Twitter son considerados en la agenda informativa de la sección Caracas de El Universal.

Esta investigación está enmarcada dentro del periodismo digital porque son mensajes comunitarios elaborados por alcaldes municipales, líderes comunitarios y ciudadanos que denuncian fallas en los principales servicios públicos de Caracas.

En este trabajo se estudia el uso de la red social Twitter como medio de comunicación ciudadana y cómo esas informaciones noticiosas entran en la agenda informativa de la sección Caracas de El Universal. Describiremos ese proceso con apoyo del editor de área, Pedro García Otero, a quien

entrevistamos para conocer el flujo de las informaciones en la sección Caracas y la política editorial de El Universal.

Dedicamos un mes de estudio para la recolección de datos, desde el 15 de octubre hasta el 15 de noviembre de 2010 en horarios de 6 am a 6 pm. En este proceso tomamos las informaciones generadas durante 30 días por tres líderes comunitarios de la ciudad, cinco alcaldes y dos ciudadanos que tienen cuentas para denunciar las fallas en el Metro de Caracas y las causas del tráfico capitalino.

Nuestro problema de investigación es determinar cómo los mensajes de Twitter pasan a la agenda informativa de El Universal.

La especialización en Periodismo Digital de la Universidad Monteávila plantea dos líneas de trabajo. La primera de ellas está orientada a la producción de contenidos informativos para medios de comunicación en Internet, y la segunda apunta a la gestión de cambio en medios digitales.

Este proyecto, que describirá el proceso mediante el cual los mensajes de contenido noticioso enviados a través de Twitter son considerados en la agenda informativa de la sección Caracas de El Universal, está dentro de la primera línea de investigación de la especialización, porque abarca el uso de herramientas digitales con fines periodísticos (Twitter).

El proceso de convergencia en el diario El Universal está ampliamente relacionado con los diferentes medios que se utilizan para informarse, entre ellos Twitter. Los mensajes publicados en esta herramienta de comunicación son muy consultados por periodistas y editores de la sección Caracas de este medio de comunicación impreso y muchas veces definen la agenda informativa diaria.

Tras llevar nueve años ejerciendo una labor social como periodista de El Universal, me establecí como meta cursar estudios de periodismo digital para conocer, de primera mano, los procesos de convergencia en las redacciones de medios internacionales y cómo se realizan periódicos solo con las informaciones ciudadanas. Esa nueva forma de comunicar me llevó a emprender una investigación que describa la manera como entran en la agenda informativa de la sección Caracas de El Universal esos contenidos que para los ciudadanos son noticiosos. La investigación abrirá líneas de trabajo orientadas a describir y documentar la manera como fluyen las informaciones en los medios de comunicación impresos (Gatekeeping).

Cada vez son más los ciudadanos los que emiten comunicaciones a través de Twitter. Este proyecto de investigación tiene como objeto describir ese proceso que se observa desde que publican informaciones en Twitter hasta que se toman como punto de partida en la agenda informativa de la sección Caracas de El Universal.

Este proyecto orientará a editores, periodistas y estudiantes de comunicación social en la inclusión de informaciones o comunicaciones ciudadanas en sus múltiples medios de comunicación (web y papel). En especial sobre cómo deberán validarlas y canalizarlas para ser leídas en distintos medios. También dejará un aporte importante para los ciudadanos en la forma como se deben informar los hechos a través de Twitter.

La investigación tendrá un valor académico para las generaciones de estudiantes que se dediquen a investigar el auge de las comunicaciones ciudadanas, su valor en la sociedad y las maneras como se deben filtrar para ser investigadas y publicadas en El Universal, medio que lleva 100 años informando a los venezolanos.

Ahora bien, nuestro problema de investigación es: ¿Cómo es el proceso mediante el cual los mensajes de contenido noticioso enviados a

través de Twitter son considerados en la agenda informativa de la sección Caracas del diario El Universal?

El mensaje es lo más importante dentro de la comunicación, más cuando se usan solo 140 caracteres para transmitirlo.

“El mensaje es el objeto central de cualquier tipo de comunicación que se establezca entre dos partes, el emisor y el receptor. Si bien en general se relaciona la idea de mensaje con mensajes escritos, hoy en día la variedad de mensajes y estilos comunicativos posibles es ciertamente infinito y hace que los individuos podamos mantener contacto con otras personas de muy diversas maneras”. (Definicionabc, 2009)

Pisani y Piotet (2009) afirman que Twitter es una herramienta que permite que todos los residentes de una comunidad se enteren permanentemente de lo que están haciendo sus demás miembros, gracias a unos mensajes muy cortos e instantáneos. También agregan que el uso de esta herramienta de comunicación mundial es creciente. Twitter.com es un híbrido entre SMS (mensajes de texto), mensajería instantánea y blog. Permite enviar y recibir, en el móvil o en el computador, mensajes de 140 caracteres como máximo.

Los miembros de asociaciones de vecinos y alcaldías de Caracas utilizan Twitter para informar sobre los problemas que padecen en sus comunidades o los proyectos que beneficiarán a la población. Esas informaciones llegan a la sección Caracas de El Universal para ser evaluadas por los editores y decidir si estas informaciones serán tomadas en cuenta en la agenda informativa del día.

Según Wikipedia (2010) “la agenda informativa también es conocida como agenda noticiosa. Es un documento innovador que contiene las previsiones noticiosas sobre los acontecimientos más relevantes que se

llevan a cabo en cada jornada dentro del ámbito local, nacional o internacional, indicando lugar y hora. Los editores de los periódicos se encargan de jerarquizar las noticias y les otorgan la importancia debida”.

La agenda noticiosa del día, en el caso de los periódicos, es decidida por un comité de editores. Ante un caso sensible en el diario es más usual que la decisión la tome el director, mientras que en el caso del semanario la decisión es tomada por el editor general o director de la publicación, y en muchos casos por el dueño del medio. En prensa la norma general es que los periodistas solamente redacten un texto y principalmente se acude a las fuentes propias, del medio y de Internet. Una de esas fuentes es, en pleno siglo XXI, Twitter.

En Venezuela son pocas las investigaciones que se han realizado para describir el proceso mediante el cual los mensajes de contenido noticioso enviados a través de Twitter son considerados en la agenda informativa de la sección Caracas del diario El Universal. En Internet solo se habla del uso de la herramienta como medio de comunicación ciudadana.

En el trabajo de investigación nos planteamos un objetivo general: “describir el proceso mediante el cual los mensajes de contenido noticioso enviados a través de Twitter son considerados en la agenda informativa de la sección Caracas del diario El Universal”.

En esta investigación fueron considerados siete objetivos específicos para llegar al objetivo principal del trabajo de grado. En primero lugar, identificar cuál es la política editorial de la sección Caracas de El Universal que permite la inclusión de los mensajes que emiten los ciudadanos a través de Twitter. Le siguen determinar las implicaciones legales en Venezuela sobre la publicación de contenidos que se generan por Twitter y describir el flujo de las informaciones en la sección Caracas de El Universal.

Como objetivos específicos también se cuentan la descripción de los procesos de validación de las comunicaciones ciudadanas que se publican en Twitter, el análisis, junto con los editores de la sección Caracas, de las distintas formas de generación de noticias para la web y el papel con base en las informaciones que se publican en Twitter, la determinación de las plataformas en que se publican las informaciones de Twitter que entran en la agenda informativa de la sección Caracas y qué tipo de noticias se escribirán para los lectores tradicionales del diario en papel. Por último, identificar las herramientas tecnológicas con que cuenta El Universal para que las informaciones sean procesadas y publicadas en múltiples plataformas.

Definimos pues, nuestra área de investigación, delimitamos nuestro trabajo a la sección Caracas de El Universal, iniciamos las definiciones de Twitter y agenda informativa. También establecimos nuestro objetivo general de investigación, ligado a siete objetivos específicos que se analizarán y en su oportunidad se anunciará si fueron cumplidos o no.

En el siguiente capítulo se presentará por completo el anteproyecto de tesis y sus implicaciones en forma ampliada.

Capítulo 1: Anteproyecto de tesis

La especialización en Periodismo Digital de la Universidad Monteávila plantea dos líneas de trabajo. La primera de ellas está orientada a la producción de contenidos informativos para medios de comunicación en Internet, y la segunda apunta a la gestión de cambio en medios digitales.

Este proyecto, que describirá el proceso mediante el cual los mensajes de contenido noticioso enviados a través de Twitter son considerados en la agenda informativa de la sección Caracas de El Universal, está dentro de la primera línea de investigación de la especialización, porque abarca el uso de herramientas digitales con fines periodísticos (Twitter).

1.1.- Planteamiento del problema

El trabajo especial de grado fue desarrollado en el diario El Universal durante tres semestres, período que abarcará la Especialización en Periodismo Digital de la Universidad Monteávila (2009 – 2011).

La línea de investigación está enmarcada dentro de un medio de comunicación impreso que tiene 100 años en el país. El Universal es una empresa editorial que atravesó un proceso de convergencia de redacciones para alimentar su portal web de manera inmediata ante un hecho noticioso.

La nómina de El Universal está conformada por 100 periodistas y productores de contenido para la web, suplementos especiales y diario en papel.

En el caso de la versión digital, hay que considerar que la generación de mensajes con contenido noticioso viaja ahora por Internet a gran velocidad. Una de las herramientas que utilizan los emisores de los mensajes es Twitter. Bajo esta figura los caraqueños envían mensajes de 140 caracteres sobre hechos u acontecimientos en la capital.

Por esta razón, Twitter es usado en la redacción como fuente de información para la sección Caracas de El Universal, a cargo, desde hace nueve años, de Pedro García Otero (editor de la sección).

El mensaje es lo más importante dentro de la comunicación, más cuando se usan solo 140 caracteres para transmitirlo.

“El mensaje es el objeto central de cualquier tipo de comunicación que se establezca entre dos partes, el emisor y el receptor. Si bien en general se relaciona la idea de mensaje con mensajes escritos, hoy en día la variedad de mensajes y estilos comunicativos posibles es ciertamente infinito y hace que los individuos podamos mantener contacto con otras personas de muy diversas maneras”. (Definicionabc, 2009)

Pisani y Piotet (2009) afirman que Twitter es una herramienta que permite que todos los residentes de una comunidad se enteren permanentemente de lo que están haciendo sus demás miembros, gracias a unos mensajes muy cortos e instantáneos. También agregan que el uso de esta herramienta de comunicación mundial es creciente. Twitter.com es un híbrido entre SMS (mensajes de texto), mensajería instantánea y blog. Permite enviar y recibir, en el móvil o en el computador, mensajes de 140 caracteres como máximo.

Los miembros de asociaciones de vecinos y alcaldías de Caracas utilizan Twitter para informar sobre los problemas que padecen en sus comunidades o los proyectos que beneficiarán a la población. Esas

informaciones llegan a la sección Caracas de El Universal para ser evaluadas por los editores y decidir si estas informaciones serán tomadas en cuenta en la agenda informativa del día.

Según Wikipedia (2010) “la agenda informativa también es conocida como agenda noticiosa. Es un documento innovador que contiene las previsiones noticiosas sobre los acontecimientos más relevantes que se llevan a cabo en cada jornada dentro del ámbito local, nacional o internacional, indicando lugar y hora. Los editores de los periódicos se encargan de jerarquizar las noticias y les otorgan la importancia debida”.

La agenda noticiosa del día, en el caso de los periódicos, es decidida por un comité de editores. Ante un caso sensible en el diario es más usual que la decisión la tome el director, mientras que en el caso del semanario la decisión es tomada por el editor general o director de la publicación, y en muchos casos por el dueño del medio. En prensa la norma general es que los periodistas solamente redacten un texto y principalmente se acude a las fuentes propias, del medio y de Internet. Una de esas fuentes es, en pleno siglo XXI, Twitter.

Con este basamento conceptual se hará una investigación para determinar cómo los mensajes de Twitter pasan a la agenda informativa de El Universal. Bajo este esquema fue planteado el siguiente problema de investigación:

¿Cómo es el proceso mediante el cual los mensajes de contenido noticioso enviados a través de Twitter son considerados en la agenda informativa de la sección Caracas del diario El Universal?

1.2.- Objetivo General.

Describir el proceso mediante el cual los mensajes de contenido noticioso enviados a través de Twitter son considerados en la agenda informativa de la sección Caracas del diario El Universal.

1.2.1.- Objetivos específicos.

1.- Identificar cuál es la política editorial de la sección Caracas de El Universal que permite la inclusión de los mensajes que emiten los ciudadanos a través de Twitter.

2.- Determinar las implicaciones legales en Venezuela sobre la publicación de contenidos que se generan por Twitter.

3.- Describir el flujo de las informaciones en la sección Caracas de El Universal.

4.- Describir los procesos de validación de las comunicaciones ciudadanas que se publican en Twitter.

5.- Analizar, junto con los editores de la sección Caracas, las distintas formas de generación de noticias para la web y el papel con base en las informaciones que se publican en Twitter.

6.- Determinar en cuáles plataformas se publican las informaciones de Twitter que entran en la agenda informativa de la sección Caracas y qué tipo de noticias se escribirán para los lectores tradicionales del diario en papel.

7.- Identificar las herramientas tecnológicas con que cuenta El Universal para que las informaciones sean procesadas y publicadas en múltiples plataformas.

1-3.- Justificación

El proceso de convergencia en el diario El Universal está ampliamente relacionado con los diferentes medios que se utilizan para informarse, entre ellos Twitter. Los mensajes publicados en esta herramienta de comunicación son muy consultados por periodistas y editores de la sección Caracas de este medio de comunicación impreso y muchas veces definen la agenda informativa diaria.

Tras llevar ocho años ejerciendo una labor social como periodista de El Universal, me establecí como meta cursar estudios de periodismo digital para conocer, de primera mano, los procesos de convergencia en las redacciones de medios internacionales y cómo se realizan periódicos solo con las informaciones ciudadanas. Esa nueva forma de comunicar me llevó a emprender una investigación que describa la manera como entran en la agenda informativa de la sección Caracas de El Universal esos contenidos que para los ciudadanos son noticiosos. La investigación abrirá líneas de trabajo orientadas a describir y documentar la manera como fluyen las informaciones en los medios de comunicación impresos (Gatekeeping).

Cada vez son más los ciudadanos los que emiten comunicaciones a través de Twitter. Este proyecto de investigación tiene como objeto describir ese proceso que se observa desde que publican informaciones en Twitter hasta que se toman como punto de partida en la agenda informativa de la sección Caracas de El Universal.

Este proyecto orientará a editores, periodistas y estudiantes de comunicación social en la inclusión de informaciones o comunicaciones ciudadanas en sus múltiples medios de comunicación (web y papel). En

especial sobre cómo deberán validarlas y canalizarlas para ser leídas en distintos medios. También dejará un aporte importante para los ciudadanos en la forma como se deben informar los hechos a través de Twitter.

La investigación tendrá un valor académico para las generaciones de estudiantes que se dediquen a investigar el auge de las comunicaciones ciudadanas, su valor en la sociedad y las maneras como se deben filtrar para ser investigadas y publicadas en El Universal, medio que lleva 100 años informando a los venezolanos.

En este capítulo del anteproyecto de tesis definimos el problema de investigación, nos planteamos el objetivo general del proyecto y sus objetivos específicos. También asomamos definiciones resumidas de Twitter para pasar a la justificación del trabajo de investigación. Ahora bien, en el próximo capítulo hablaremos de Twitter detalladamente, sus implicaciones en Venezuela y cómo usarlo. Los lectores conocerán qué es microblogging, el proceso de convergencia en El Universal y algunas redes sociales.

A continuación también se encontrarán con definiciones de comunicación ciudadana, agenda informativa, flujos de información (gatekeeping) y las consideraciones legales de Internet y Twitter en el país.

En este primer capítulo planteamos el problema de investigación y definimos los principales términos a tratar en la investigación. También fueron definidos los objetivos general y específicos que seguiremos a lo largo del tema de estudio. Finalmente justificamos la realización del proyecto de tesis.

En el siguiente capítulo estará un amplio marco teórico sobre Twitter y sus implicaciones legales en Venezuela. También definiremos Microblogging, convergencia de redacciones, comunicación ciudadana, redes sociales, agenda informativa y flujos de información (gatekeeping).

Capítulo 2: Marco teórico referencial

Las empresas periodísticas viven tiempos de cambio, así lo afirman Salaverría y Negrodo (2008): “el periodismo del siglo XX ha muerto. El del siglo XXI apenas balbucea. En el pasado las reglas del juego estaban claras: a la prensa correspondía la interpretación, a la radio la inmediatez y a la televisión el entretenimiento. Cada cual tenía su público y todos conservaban su propia cuota publicitaria” (p. 21).

Salaverría asegura que en estos tiempos las cosas no están tan claras. El antiguo reparto de las informaciones en la prensa, que se nutría en gran proporción de fuentes oficiales y de pautas dictadas a través de alcaldías y gobernaciones, ha dado paso a un ecosistema de informaciones mucho más complejo, en el que se ha sumado un cuarto y muy poderoso jugador: Internet.

La red de redes abarca todos los terrenos para la cobertura de noticias, ofrece interpretación, inmediatez e incluso, entretenimiento. Internet se convirtió en competencia de la prensa, radio y la televisión al mismo tiempo. Las posibilidades de este medio globalizado son grandiosas, es una plataforma de comunicación que ha incluido a los medios tradicionales y comienza a generar medios periodísticos propios como los blogs y Twitter.

Salaverría y Negrodo (2008) “en este contexto de mercado, dificultado además por un entorno económico recesivo, los medios tradicionales se enfrentan a lo que podría describirse como la tormenta perfecta: aumento de los costos de producción, estancamiento o caída de la difusión, menor inversión publicitaria, desaparición de puntos de ventas (en caso de periódicos) y aumento de la competencia. Todo al mismo tiempo” (p. 21).

Los medios impresos están sacudidos por el torbellino digital. Ahora las empresas periodísticas, en especial la prensa diaria venezolana, ha

conseguido aferrarse a su principal fortaleza en Internet: su credibilidad. En el caso del diario El Universal esa credibilidad se ha formado durante un siglo. Gracias al reconocimiento de la marca en papel, muy bien reconocida por los internautas, las cabeceras periodísticas más prestigiosas han conseguido situarse como referentes indiscutibles de la información de actualidad en la red. Bajo esta visión los periódicos están alcanzando un segundo objetivo, rejuvenecer el perfil de sus audiencias.

El diario El Universal, fundado el 1 de abril de 1909 por el escritor y poeta Andrés Mata, acompañado de su amigo Andrés Vigas, está afrontando un proceso de convergencia desde 2009 que lo lleva a abrir un nuevo nicho de negocios que existe y es capaz de alcanzar volúmenes extraordinarios de usuarios, como lo demuestran otras empresas no periodísticas: Facebook, Twitter y Google.

Los medios digitales informativos no han conseguido hallar un modelo de negocios rentable que permita mantener su estructura organizativa. Por muchos años la prensa escrita ha vivido de las pautas publicitarias que se venden a grandes empresas, muchas veces la publicidad se comercializa en preventas que atraen la compra de espacios publicitarios con anticipación a precios más bajos.

Salaverría indica que el problema para las empresas periodísticas es que, a diferencia de lo que ocurría en el siglo XX, la mayor parte de la inversión publicitaria ha comenzado a caer en otras manos. Esa tajada que los llevo a ocupar el mercado está pasando a manos de internautas en redes sociales u otros productos especializados en la producción de noticias digitales. El porvenir del periodismo pasa ahora por la digitalización. Los periodistas cada vez más consultan Twitter para informarse y verificar los hechos con fuentes oficiales o aquellos vecinos que corroboran las miles de comunicaciones ciudadanas que transmiten a diario.

Ahora bien, lo hemos nombrado hasta la saciedad, pero ¿qué es Twitter, para qué sirve y por qué es usado en Venezuela como referente informativo? Pasaremos a explicarlo a continuación.

2.1- Introducción de Twitter.

El escritor español Juan Diego Polo García (2009) indica que hace poco más de un año preguntaban en las calles a la gente si encontrarían interesante una web en la que pudiéramos informar lo que estamos haciendo en cada momento. Las respuestas fueron de lo más variadas, todas ellas encontrando una verdadera estupidez dejar descubierta nuestra intimidad de forma tan gratuita y sin gracia.

Polo (2009) “el tiempo ha pasado y lo que parecía una tontería pasó a ser un servicio prácticamente indispensable para profesionales de las más diversas áreas y sedientos de información. Twitter nació en 2006 y aunque ha sido utilizado durante varios años por usuarios de áreas muy específicas, sólo en 2009 la herramienta ha empezado a utilizarse por las grandes masas, estando la página twitter.com entre las veinte más visitadas del mundo según el servicio de estadísticas de alexa.com”. (p. 4).

Las palabras de Polo García dejan claro que Twitter ha venido para quedarse. No se refiere a la herramienta, que puede cambiar con los años, sino a la idea que hay por detrás del servicio ofrecido, al concepto de un periodismo creado por y para todos. Millones de personas de todo el mundo compartiendo información de todo tipo desde computadores y teléfonos móviles, publicando fotografías, vídeos recién grabados y narraciones de eventos recientes en primera mano. Twitter es lo que cada uno quiere que sea, ya que puede utilizarse de mil formas diferentes.

2.2.- ¿Qué es Twitter?

Cuando planteamos el problema de investigación, hicimos una primera aproximación a esta herramienta en Internet. Twitter es una aplicación web que permite escribir textos de hasta 140 caracteres que pueden ser leídos por los usuarios que se registren en su portal. Bajo esa figura, los internautas podrán leer informaciones ciudadanas o de instituciones públicas a las que se hayan suscrito. En nuestro caso, las comunicaciones que puedan ser relevantes para entrar en la agenda informativa de la sección Caracas de El Universal, son aquellas provenientes de organizaciones vecinales, líderes comunitarios y vecinos de comunidades organizadas.

En esta herramienta cada usuario puede decidir leer en su página principal los textos de otra persona o grupo de personas, teniendo siempre disponible lo que otros han escrito recientemente. De esta forma un usuario A puede decidir "seguir" a los usuarios B, C y D, recibiendo los textos que escriben sin tener que acceder a la página de cada uno de ellos.

Polo (2009) expresa que cada usuario puede tener una lista de seguidos (*following*) y de seguidores (*followers*). Los seguidores leerán los textos publicados por el seguido en sus páginas personales.

En Twitter se pueden encontrar personas que comparten mensajes con sus amigos y que, al mismo tiempo, leen noticias divulgadas por conocidos canales de información o textos escritos por famosos de diversas áreas. También se observan usuarios con miles de seguidores divulgando textos, enlaces, fotos y vídeos sobre los más variados temas, o empresas publicando cambios en su administración o novedades en sus servicios.

Polo (2009) “escoger la lista de usuarios que queremos leer es fundamental para estar bien informados. Si decidimos seguir a cientos de desconocidos llegará un momento en que nuestra página de lectura se llenará de textos sin ninguna relevancia, siendo muy difícil filtrar lo verdaderamente importante. Un usuario que lee lo que escriben mil personas, puede recibir un mensaje cada cinco segundos, lo que hace imposible mantener un buen ritmo de lectura y concentración” (p. 8).

Una cuenta en Twitter puede ser pública o privada, siendo esta última la opción más inteligente para quien necesita usar el sistema para comunicarse entre un grupo privado de personas, sin tener interés en recibir lectores desconocidos. Las cuentas privadas son las más utilizadas en grupos de comunicación interna en empresas o familias que quieran compartir textos, fotos y vídeos que no sean de interés público. Cualquier persona que abra una cuenta privada en Twitter tendrá que aceptar personalmente las solicitudes individuales de quienes quieren formar parte de su comunidad de lectores.

2.3.- Evolución de Twitter.

Joel Comm (2009) afirma que al llegar el *site* de Twitter se estandarizó lo que realmente es un microblog.

El servicio de Twitter fue fundado por los programadores Evan Williams, Jack Dorsey y Biz Stone en julio del 2006. La idea original de la herramienta provino de Dorsey y fue en marzo del 2006 cuando fue utilizado por los empleados de la compañía Sonic Mountain. Fue usado como una manera divertida para comunicarse internamente. El servicio fue lanzado oficialmente en octubre de 2006 y en marzo del 2007 ganó el premio “South

Bye Southwest Web Award". Por esa premiación y las referencias que se hacían en Blogger la gente comenzó a notar a Twitter.

El site fue un éxito sin precedentes. Algunos de los líderes mundiales y corporaciones comenzaron a usar el servicio, incluyendo a Barack Obama (presidente de los Estados Unidos), el Parlamento Británico, y la Cruz Roja Internacional, que utiliza Twitter para comunicar de una manera rápida información acerca de desastres naturales.

Hay dos cosas que realmente distinguen a Twitter: la primera es la simplicidad. Aunque el servicio tiene varias herramientas, Twitter en esencia es nada más que describir lo que se está haciendo en no más de 140 caracteres. Y la segunda, la crítica en masas.

El poder de Twitter es la retroalimentación inmediata que se tiene. Si los blogs permiten publicar para millones de usuarios un relato de vida, con Twitter podemos ver cada minuto el relato de la vida de un personaje o amigo, y mantenernos informados de cada una de sus actuaciones. En inglés Twitter quiere decir gorjear, y twit como trino, como piar de un pajarito.

Cada usuario puede limitar los mensajes que recibe. Y esta herramienta pueden utilizarla pequeños grupos cuyos miembros quieran mantener un contacto intenso, o que tienen que desempeñar una tarea concreta en un plazo relativamente corto.

De esta forma, se puede coordinar la tarea de equipos de trabajo, como por ejemplo, el de reporteros durante una gran manifestación o durante una catástrofe. También puede ser útil noticias breves entre un gran número de personas. Algunos blogueros lo utilizan de forma regular.

Pero el problema que plantea Twitter es que acabamos por ser enterrados por un alud de noticias de dudosa utilidad. En el marco de este trabajo especial de grado solo serán tomadas en cuenta los mensajes noticiosos. La saturación acecha, y, sin embargo, este tipo de servicios se están multiplicando.

2.4.- Cómo usar Twitter.

Twitter es una aplicación extremadamente fácil de usar. Crear una cuenta y empezar a escribir mensajes es una tarea que puede realizarse en pocos minutos, aunque descubrir todas las posibilidades que tiene el sistema es algo más complicado.

Lo primero que un usuario debe hacer es registrarse de manera gratuita. Crear un nombre de usuario que te identifique y que sea fácil de usar y de recordar.

En segundo lugar, debes buscar a través de tus contactos de correo electrónico quién está registrado en Twitter o invitarlos a que se unan al site por medio de un mensaje vía e-mail. A partir del momento en que se sabe quien está en Twitter comienzas a tener seguidores. Luego puedes ir a tu perfil para subir una foto personal, colocar la zona horaria en la que te encuentras, una pequeña biografía y colocar el fondo en nuestra página. Por último el usuario comienza a enviar mensajes.

2.5.- El arte de Twitter.

Joel Comm (2009) asegura que “no se debe utilizar Twitter para enviar *spam* (mensajes innecesarios)”. Se debe usar la herramienta para escribir con estilo, sin dañar el lenguaje. En Twitter es permitido es usar símbolos como “@” y el “=”.

Otra regla que se debe seguir es darle el crédito a los mensajes citados de otro twitero (retweets). Cuando una persona escribe un buen tweet lo éste puede pasar a sus seguidores y el mensaje puede expandirse a través de todo el tweteruniverso.

Para *retweetear* es tan simple como copiar el Twitter de alguien más en nuestra cuenta, pero dándole el crédito al remitente original. Ejemplo: rt @nombre de usuario: tweet original.

Los usuarios deben apegarse a los 140 caracteres para exponer sus informaciones. Por último es recomendable seguir a las personas que te siguen.

2.6.- Poder de Twitter para manejar el comportamiento de los seguidores.

La herramienta puede ser usada para atraer seguidores a una página web. En este caso será puede ser usada para atraer lectores al web site de El Universal. Se puede incluir el URL de la página en un tweet. Eso no significa que tus seguidores accedan al portal, pero aumenta las probabilidades de que lo hagan si la información emitida ha captado el interés del lector y éste decide profundizar en el tema.

También se puede usar para promocionar un blog personal. Con Twitter se puede dar un mensaje de las nuevas informaciones en tu blog. En 140 caracteres puedes preguntar a tus seguidores que clase de temas quieren que se escribas en un blog.

Se pueden colocar enlaces en Twitter para promocionar productos o invitar a los usuarios a revisar el canal Caracas de El Universal.

2.7.- Twitter en Venezuela.

El presidente Hugo Chávez definió a Twitter como un medio terrorista, pero la herramienta virtual usada por más de 180.000 venezolanos, según cifras de BlackBerry Venezuela, un espacio abierto a todas las ideas y sin censura.

Los venezolanos se han apropiado del Twitter. Han hecho de esta aplicación de Internet un espacio de libertad que cada quien ejerce a su manera, relató Mireya Tabuas, periodista de El Nacional el pasado 21 de marzo en el cuerpo Siete Días.

Tabuas dijo que Twitter a la venezolana tiene una personalidad múltiple: lo usa desde el escolar que revela su descontento con el docente, hasta el conductor que quiere saber si hay cola en la autopista; desde la muchacha que quiere comentar el programa de televisión, hasta el vecino que necesita denunciar que no recogieron la basura en su municipio; desde el artista famoso que saluda a sus fanáticos, hasta el periodista que resume una noticia del día; desde el empleado de una empresa, hasta el jefe; desde el chavista que quiere manifestar su apoyo a lo que dice el Presidente en una cadena, hasta el opositor que ironiza cada una de las palabras pronunciadas por el mandatario.

La periodista resalta que la herramienta permite elaborar mensajes cortos (de 140 caracteres) que son leídos de forma instantánea por todos los usuarios del servicio que han decidido agregar a la persona en sus perfiles. Nacido en 2006 en San Francisco, Estados Unidos, comenzó a ser usado en Venezuela un año después. Al principio era muy poca gente (una suerte de tribu virtual integrada por blogueros de la vieja escuela y expertos en tecnología), pero poco a poco fue creciendo el número de seguidores, sobre todo en 2009 y 2010.

En los últimos meses, la personalidad inquieta del Twitter en Venezuela se ha focalizado: los comentarios políticos que se generan a través de este medio son los que ganan en número e impacto en la opinión pública. A través de la aplicación se han orquestado cruzadas para alertar sobre temas propios del país, como la campaña #FreeVenezuela, una reacción ante el cierre de RCTV Internacional, o la llamada #todosenred, propuesta de algunos cibernautas que plantea la necesidad de un mayor acceso a la web, en contraposición a la declaración del presidente Chávez, que el 13 de marzo de 2010 afirmó que Internet no podía ser “una cosa libre donde se haga y se diga lo que sea”. Diversos líderes de la sociedad también han encontrado que es un excelente espacio para comunicarse: alcaldes, empresarios, politólogos, escritores, rectores de las universidades, dueños de medios, están presentes en la página que se identifica con la imagen de un pajarito azul, informó Tabuas.

El nombre de la aplicación comenzó a hacer ruido en la opinión pública el 26 de enero de 2010, después de que el presidente Chávez se refirió por primera vez a Twitter en el programa La Hojilla de Mario Silva. Lo calificó de medio terrorista, razón por la que llamó a sus partidarios a tomarlo por asalto. “La batalla hay que darla en todos los espacios e Internet”, dijo. Ese día, muchos seguidores del chavismo hicieron caso: se inscribieron en el servicio y comenzaron a hacer comentarios a algunos de los más conocidos twittereros de la oposición. Miguel Henrique Otero, presidente editor de El Nacional, que está registrado como @miguelhotero, asegura que ese día recibió varios mensajes ofensivos por parte de chavistas. Lo que no saben ellos es que uno los puede bloquear si no quiere seguir recibiendo insultos.

Además, esa misma herramienta de la que despotricaba Chávez, ya estaba siendo utilizada desde el año pasado por muchas personas y medios identificados como chavistas, como por ejemplo Eva Golinger (@evagolinger); la juventud del PSUV (@juventudPSUV); Venezolana de

Televisión (@VTVnoticias), Mary Pili Hernández (@marypilih) y el Correo del Orinoco (@ correoorinoco).

2.7.1.- De todo. La política cruza la cotidianidad del venezolano.

Tabuas relata en su artículo que Twitter lo refleja claramente. Un ejemplo es el primer mensaje que escribió el científico Félix Tapia (@ftapia) el martes 16 de marzo: “Gobierno pasó de promover Internet a intentar su control”. Por esa razón, el investigador y director del Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la Universidad Central de Venezuela se dedicó ese día a fomentar entre otros usuarios la firma de un manifiesto a favor de la inclusión de todos en la web.

“Buen día a todas y todos los que leen a este humilde y boliburgués twittero”, escribió bien temprano Gabriel Bolívar (@gaboliviar), ingeniero químico que se presenta como un usuario “revolucionario y jodedor”. Durante la jornada se alegró por los nuevos centros de votación de El Valle, se burló de la expropiación de la Polar en Barquisimeto y de la decisión de Noticias24 de bloquear los comentarios.

Sin embargo, la herramienta virtual no es una tribuna exclusivamente política, sus usos son tan variados como usuarios hay en la red. Es, además, fuente de noticias. Es posible obtener información instantánea y de primera mano de algún suceso: “Tiroteo en El Recreo”, escribieron el jueves 4 de marzo de 2010 algunos usuarios desde ese centro comercial, en su papel de comunicadores ciudadanos. Ha demostrado ser ejercicio de la solidaridad: durante el sábado 27 de febrero de 2010, decenas de twitters venezolanos se volcaron a transmitir información para encontrar a familiares y amigos afectados por el terremoto de Chile.

Twitter es una bitácora virtual que acompaña la cotidianidad de la gente. La médico pediatra Lila Vega (@lila_vega), activista de la Red de Madres y Padres, ha podido organizar proyectos comunitarios por esta vía y también ha recibido consultas de personas con algún problema de salud. Un chef larense que tiene como nombre virtual @pochogarces ofrece recetas en 140 caracteres: Con malojillo y jengibre hice una infusión riquísima. La dejé atemperar y le puse mucho hielo, unas gotas de limón y miel, refrescante”.

A Yimmi Castillo (@YimmiCastillo), director creativo de Sincable TV, le ha servido para intercambiar opiniones con políticos conocidos. “He tenido sendas discusiones en Twitter con personajes como Diego Arria, Roberto Smith o Luis Tascón (fallecido)”.

El guionista Luis Zelkowicz (@zelkoland), como vive en el exterior, siente que lo vincula con el país. “Me ha dado la sensación de arraigo, pues estoy informado más rápidamente de lo que ocurre”.

Roger Michelena (@libreros), un bibliotecario que divulga información de libros, dice que le gusta la ubicuidad e inmediatez. “Ya le ganamos la partida a Dios, podemos estar en todas partes a un mismo tiempo”.

El narrador y creador del portal Ficción Breve, Héctor Torres (@hectorres), agradece la “igualdad de condiciones” de todos los twitteros, sean famosos como Juanes o Willie Colón o alguien desconocido, “lo que hace que hipotéticamente predominen las ideas expuestas por sobre la fama”. Y, de 15 años de edad (se reserva su identidad en la web), lo usa para informarle a sus compañeros de clase que llegará tarde al colegio o para escribir a escondidas desde el aula que no soporta a una profesora: “En clases de inglés esta teacher va a sacar lo peor de mí si sigue jodiendo”.

La herramienta puede volverse adicción, revela la estudiante universitaria Emilia Jorge (@EmiliaJM), que lo utiliza 17 horas al día. “Desde que me levanto hasta que me acuesto”, dice.

2.7.2.- Ciberactivismo.

Raisa Urribarri (@uraisa), investigadora de la Universidad de los Andes y experta en redes sociales, señala que la herramienta es distinta para cada usuario, de allí lo valioso de su diversidad: “En Twitter tú ves lo que decides ver, así que lo que yo diga es mi versión, mi pedacito de panorama, el Twitter al que yo me asomo, mi parcelita”. Es decir, el servicio web está alejado de la voz unificadora, pues cada quien es libre de leer al usuario que quiera, señala Tabuas.

Es, por el contrario, un espacio plural y democrático, sin censura, uno de los pocos lugares en el que discuten chavistas y opositores.

“La red social en tiempos de conflicto político es un espacio importante”, expresa Urribarri, quien añade que “en países con restricciones políticas, el uso de Internet se incrementa en función del ciberactivismo”.

Miguel Henrique Otero asegura que eso se está viendo en Venezuela: “El Twitter se ha convertido en una vía de expresión libre en un país en el que se cierran los espacios. El Gobierno puede cerrar televisoras, emisoras de radio, pero no este medio. No se ha podido cerrar en Irán; en Cuba, Yoani Sánchez sigue twitteando a pesar de que el servicio de Internet está bloqueado”.

Siguiendo esta idea, el comunicador César Miguel Rondón (@cmrondon) cita en su Twitter las palabras del investigador en comunicación Antonio Pasquali: “Aquí habría un millón de Yoanis si el Gobierno se atreve a regular Internet”.

Luis Carlos Díaz (@LuisCarlos), experto en ciberactivismo que trabaja en el Centro Gumilla, indica que los usos de la aplicación web han cambiado al mismo ritmo que las necesidades de sus usuarios.

“Twitter es sencillamente una plataforma en la que compartes mensajes breves con una comunidad de seguidores. El texto es libre”. En su caso, ha utilizado la herramienta para hacer cobertura electoral, pero también para narrar su boda. “Hoy Twitter en Venezuela es una pantalla dividida ante las cadenas gubernamentales”, asegura y ejemplifica con la cantidad de mensajes que se producen a partir del programa Aló, Presidente. Esa misma sobrepoblación de comentaristas se puede abocar a disertar con igual pasión sobre un concurso de belleza o un partido de béisbol.

Díaz cree que Twitter se ha amoldado muy bien a nuestras necesidades de estar enterados de lo que ocurre, de vivir en ciudades convulsas donde debes saber cuándo hay trancas, protestas, robos o problemas cerca de ti.

Twitter a la venezolana es una gran travesura de una ciudadanía que nadie sabe bien para dónde va, pero será difícil de detener en su dispersión”, dice Díaz. A través de este medio se puede ver el país. El físico José Álvarez (@chegoyo) lo expresa así: “Por Twitter puedo pulsar el sentir nacional”.

Inti Acevedo (@inti), ingeniero en informática y uno de los primeros venezolanos en usar el servicio, dice que “es el reflejo de la sociedad en un momento determinado, con sus distintos actores en juego participando”. Es la sociedad que habla. Es espacio libre. Bien lo dice este twittero: “Puedo decir qué cosas me gustan, qué cosas no y nadie me censura”.

2.7.3.- Al twittero venezolano le interesa la política, el humor y el tránsito.

Williams Marrero, periodista de El Nacional, citó el 21 de marzo de 2010 que: “así como 2007 fue el año de Youtube y 2008 el de Facebook, en 2009 le tocó el turno a Twitter”. Las declaraciones fueron emitidas por Carlos Jiménez, director de Tendencias Digitales

Por las palabras del Presidente de la República, Hugo Chávez, pareciera que hay demasiada gente utilizando la herramienta para armar la “contrarrevolución”, pero los cálculos indican que a pesar del crecimiento aún son pocos los usuarios del servicio, aunque esos pocos manden mucha información y logren que el mundo entero conozca sus denuncias sobre la situación venezolana.

Billy Vaisberg (@vaisberg), director de la página Twitter-Venezuela (un sitio en el que pueden inscribirse los twitteros del país y que publica un ranking sobre el uso de la herramienta), indica que no existe una cifra oficial.

“Se calcula que supera los 180.000 usuarios, tomando como base la cantidad de seguidores del twittero más popular, que es Globovisión”, indica Vaisberg. El crecimiento de la herramienta se puede ver al observar cómo aumenta el número de seguidores de los usuarios notorios, por ejemplo los medios de comunicación.

En diciembre de 2009, al Twitter de El Nacional (@EINacionalWeb) se sumaban entre 100 y 200 nuevos seguidores cada día; en marzo de 2010 el número aumentó de 400 a 600 diarios. Sin embargo, Vaisberg ha encontrado que muchos de los twitteros que se han incorporado recientemente por la novedad de la herramienta, la abandonan más rápido, mientras que los antiguos usuarios son más fieles. Lo más característico del twittero

venezolano, observa Vaisberg, es “el interés por las noticias, la política, el humor y el tránsito vehicular”.

Carlos Jiménez (@carlosjimenez), socio director de Tendencias Digitales, agrega que la popularidad de la aplicación se hizo clara desde 2009.

En 2009, el reporte de Tendencias Digitales en Latinoamérica seleccionó a Twitter como la tendencia predominante del año por presentar un crecimiento superior al 1.000%.

Sin embargo, Jiménez deja claro que la distinción le valió más por su crecimiento y exposición mediática que por una penetración realmente elevada entre los internautas. “Youtube y Facebook son fenómenos masivos de mercado, mientras que Twitter está lejos de serlo. Por ejemplo, Facebook tiene en Venezuela 5.200.000 usuarios (diciembre 2009), mientras que Twitter representa menos de 10% de esa cifra”. Añade que Facebook, en el país, concentra gran parte de sus usuarios en los menores de 29 años de edad, mientras que Twitter es más variado, “es popular tanto en los menores de 24 años como en los mayores de 36 años”.

En una entrevista publicada en El-Nacional.com el 10 diciembre de 2009 Jiménez explica que hay una diferencia en el uso de las herramientas: Facebook es más usado para la publicación de fotos y videos, mientras que Twitter tiene su fuerte en la actualización del estatus. Facebook está más vinculado con la intimidad de las personas, sus lazos familiares y de amistad, mientras que en Twitter se ejerce el papel de ciudadano pendiente de un entorno.

2.7.4.- Los académicos twitteros.

Su investidura de académicos no ha sido un impedimento para que se mezclen con el “pueblo” twittero. Todo lo contrario: están fascinados. Simón Alberto Consalvi (@saconsalvi) y Elías Pino Iturrieta (@eliaspino) son dos miembros de la Academia Venezolana de la Historia que tienen pocas semanas utilizando la herramienta y se vuelven cada día más populares, ambos tienen más de 6.000 seguidores.

“Venezuela está tan quebrada, que podía formar parte de la Unión Europea”; “no quieren a Guns and Roses. Sólo quieren guns. En Internet no hay ciegas obediencias. De allí el empeño oficial en las restricciones”; “se supone que los asambleístas son de izquierda”, indican los académicos.

“Qué pena con las izquierdas del exterior”, han sido algunos de los mensajitos de Pino Iturrieta, que también se ha dedicado a transcribir en 140 caracteres las frases que lee en graffitis de toda Venezuela.

“Llegó Zelaya y se apagó el Relámpago del Catatumbo”; “¿qué tal si en Aló, Presidente se instalara un detector de mentiras?”; “cuando a Pinochet le dijeron que venía Internet dijo que ‘prefería morir antes de ver eso’, y se murió, en efecto”; “los consejos que aquí le damos al Presidente de la República son absolutamente ad honorem”, son algunos de los tweets que ha escrito Simón Alberto Consalvi, quien además de analizar la realidad nacional e internacional, hace juegos de palabras. “A mí se me ocurren siempre estas frases que no tenían destino, pero ahora tienen. Me gusta la capacidad de comunicación con tanta gente, los intercambios, la participación que hay”, dice el editor adjunto de El Nacional. Todos los días - generalmente en la noche escribe 5, 6 o 7 tweets.

“Antes de dormirme le doy la vuelta al mundo, pues recorro varios periódicos, y me gusta, después de eso, hacer algún comentario”.

Pino Iturrieta se negaba a seguir la herramienta virtual de moda, pero sus hijos lo convencieron. “Descubrí un universo insospechado, no sabía que podía tener un canal de comunicación distinto a los formales, un universo ilimitado en el que puedo decir lo que siento en la actualidad.

“Es un descubrimiento para mí, trato de estar presente todos los días”. Lo usa al menos hora y media todas las noches y no sólo escribe, sino que está pendiente de lo que otros publican. De este medio le atrae la posibilidad de multiplicación de una opinión: Eso es una cosa inédita en la historia de la humanidad”, expresó.

2.8.- Microblogging.

Los microblogs son sitios en la web donde hay límites estrictos de contenido que se pueden subir a la web y te impulsan a ser promover tu creatividad. El microblogging, también conocido como nanoblogging, es un servicio que permite a sus usuarios enviar y publicar mensajes breves (alrededor de 140 caracteres), generalmente de sólo texto. Las opciones para el envío de los mensajes varían desde sitios web, a través de SMS, mensajería instantánea o aplicaciones ad hoc.

Estas actualizaciones se muestran en la página de perfil del usuario, y son también enviadas de forma inmediata a otros usuarios que han elegido la opción de recibirlas. El usuario origen puede restringir el envío de estos mensajes sólo a miembros de su círculo de amigos, o permitir su acceso a todos los usuarios

Twitter es una aplicación web de microblogging, una mezcla de blogging con red social y mensajería instantánea.

La singularidad del microblogging no se desprende de la obviedad de su denominación, sino de su condición multi-dispositivo. Mucho más que un blog en tamaño reducido, ya que la forma de postear no sólo es vía web, sino simultáneamente, vía email, telefonía móvil y mensajería instantánea.

De tal modo, puede definirse el microblogging como el fenómeno que se produce al combinar un blog, una red social y acceso al mismo desde dispositivos móviles. Este concepto surgió a finales de 2009. En el microblogging hablamos de extensiones reducidas, de allí el nombre.

2.9.- La convergencia de redacciones de El Universal.

Llegó para quedarse. Desde 2009 el diario El Universal se está reorganizando para competir en la red. Su marca en papel lo lleva a ser el un medio de producción de contenidos muy leído en Internet. El único medio digital que está por encima de él es Noticias 24, portal que se dedica a colocar las informaciones y fotos que publican otros medios de comunicación en Venezuela.

La convergencia es el proceso en el cual se unen plataformas y redacciones con el objetivo de combinar esfuerzos e integrar resultados aprovechando las características de cada plataforma de El Universal en 2010. El diario, con una nómina de 1.200 trabajadores, afianza su estructura administrativa y de producción de contenidos para seguir siendo el líder de las informaciones del país.

Este proceso comenzó con charlas informativas a diseñadores, infógrafos, productores de contenidos, personal administrativo, conductores

y a 120 periodistas que por años publican las noticias en el periódico impreso.

Al principio como reportero tuve muchas dudas, como el resto de los colegas. El rechazo al cambio y a la utilización de las redes sociales para informarse latía en cada puesto. Hubo que dejar de lado lo tradicional para ejercer un nuevo rol como medio que apuesta a que las informaciones importantes salgan primero en Eluniversal.com, y la noticia ampliada en el papel.

La aclaratoria de las nuevas funciones se dio con cursos de especialización en las herramientas de publicación de noticias en Internet. Los periodistas comprendieron que tendrían más trabajo. Por lo tanto se dio una discusión de contrato que nos blindó en cierta forma para exigir reivindicaciones laborales ajustadas a las nuevas funciones. Los horarios quedaron blindados, por eso firmamos, de manera colectiva, un reglamento para no modificarlos. Nuestras guardias y trabajo en días feriados no cambiaron, pero la manera de cubrir las informaciones dio un vuelco completo, basadas en el seguimiento de las comunicaciones ciudadanas.

En la sección Caracas de El Universal se aplican horas para el monitoreo de las noticias en las redes sociales. Pero no se deja de lado la revisión de otros portales web, la radio y la televisión para alimentar Eluniversal.com.

A partir de enero 2010 algunos periodistas de Internet pasaron a integrar el grupo de redactores de la sección Caracas. Lo mismo ocurrió con las demás secciones del medio de comunicación.

La convergencia es una realidad inevitable para la subsistencia de El Universal. Su portal cada día ofrece más avances del acontecer caraqueño,

bien contrastado. También se hace uso de fotogalerías, videos y sonidos que complementan la noticia. Forma parte de la integración la realización de Podcats (sonidos de noticias) que invitan a los usuarios a leer las investigaciones de El Universal y las próximas informaciones, según el ámbito nacional y los acontecimientos del momento.

En un primer intento arrancó la convergencia. Las pautas ahora se cubren pensando en la web de primero. Siempre habrá detalles o fillos noticiosos que contarles a los lectores tradicionales del papel.

Con esta nueva visión de cobertura se hace necesario consultar y añadir a fuentes relevantes en Twitter, que permitan orientar y difundir las informaciones previa comprobación de su veracidad.

Michael Rogers, asesor encargado de señalar las tendencias para The New York Times, opinó lo siguiente en una entrevista realizada por La Nación el primero de enero de 2008: a la larga todas las compañías dedicadas a los medios de difusión se convertirán en "fundiciones digitales", como las fundiciones de acero, en las cuales toda la información será capturada en forma digital y luego "empacada" y enviada de diversas maneras (por medio de video, Internet, audio, impresión). Como resultado, es importante que se reúna la información de forma integrada para lograr la máxima eficiencia. Creo que siempre habrá editores a cargo de cada producto (y será inevitable que compitan por el tiempo de escritores y periodistas). Pero el hecho de brindar información debe ser visto como un proceso que trasciende el medio individual.

2.9.1.- La convergencia periodística.

En el diario El Universal la convergencia periodística se refiere a la unión de las redacciones de papel y web. En este caso esa unión apunta

hacia un medio de comunicación multiplataforma donde todos los comunicadores sociales escriben temas con distintos focos. El modelo convergente se aplica al trabajo de investigación porque una vez que se obtiene una información a través de Twitter se realiza una investigación para confirmar los datos y conseguir focos informativos para publicarlos en las diferentes multiplataformas del El Universal.

Salaverría (2008) señala que la convergencia se describe como una secuencia evolutiva. El grado mínimo corresponde a aquellas empresas periodísticas cuyos medios mantienen una situación de plena desvinculación, tanto en lo que se refiere a sus salas de redacción como a sus respectivos contenidos y procesos de trabajo; son medios independientes a todos los efectos. En los grados sucesivamente más convergentes, tanto los equipos redaccionales como los contenidos de distintos medios tienden a coordinarse cada vez más entre sí (mediante estrategias de promoción cruzada de contenidos, planificación combinada, etc.), hasta culminar hipotéticamente en el grado máximo de la convergencia: la integración.

2.10.- Las redes sociales.

El comportamiento de los jóvenes y adultos en Internet crea grandes tendencias. Cada vez más las personas utilizan las redes sociales y todas sus herramientas. Al permitir establecer relaciones, Internet se ha convertido en un potentísimo instrumento de redes sociales. En gran proporción los jóvenes aprecian mucho este hecho.

Una red social está formada por nodos, que suelen ser individuos u organizaciones, vinculados por uno o varios tipos de relación, como los valores, los puntos de vista, las ideas, los intercambios financieros, a

amistad, las aficiones o las aversiones comunes, los conflictos, el comercio y las relaciones sexuales, entre otras muchas posibilidades, Salaverría (2008).

Facebook, que al principio no era más que un catálogo electrónico de fotos y nombres de estudiantes universitarios, se fue ampliando desde finales del año 2006 y en la actualidad goza de gran éxito.

Pisani (2009) dentro de las redes sociales Twitter también juega un papel importante. Los mensajes que escriben los visitantes o seguidores convierten el sitio en un espacio público virtual. Este hecho es, junto con la creación de identidad, la clave de las redes sociales.

Pisani (2009) “no es la tecnología la que empuja a los jóvenes a pasar tiempo conectados, sino la falta de movilidad y de acceso a un espacio real y físico para los jóvenes, en el que puedan estar juntos sin que los interrumpen o los observen” (p. 34).

Lo que los jóvenes esperan de Internet es que sea un potente instrumento de socialización. En el caso de los adultos que se reflejen las informaciones relevantes en medios de comunicación reconocidos.

Los jóvenes y adultos tienen sus ojos puestos en las redes sociales y estos segmentos, con sus matices propios, conforman el público o usuarios que estudiaremos en este proyecto de investigación.

2.11.- Comunicación ciudadana.

Para efectos de esta investigación los mensajes de Twitter serán entendidos como expresión de la comunicación ciudadana. En este trabajo esos mensajes serán tratados como comunicación ciudadana y no como periodismo ciudadano, tal como lo definen algunos autores.

Pisani (2009) comunicación ciudadana se refiere a las noticias que generan los vecinos de una comunidad. En este caso por Twitter los vecinos emiten esas informaciones en 140 caracteres.

Este proyecto hará énfasis en las comunicaciones que son relevantes para la sección Caracas de El Universal y llamará a los que emiten los mensajes como infoc Ciudadanos. La red social Twitter se ha convertido es una herramienta para la comunicación ciudadana.

Por lo general una comunicación ciudadana está basada en problemas con los servicios públicos. Informaciones que generan las alcaldías y gobernaciones dentro de la capital, y las noticias que informen los jóvenes y adultos en Twitter que tengan que ver con acontecimientos o iniciativas que beneficien a una comunidad caraqueña.

En una entrevista a Juan Diego Polo, ingeniero y cofundador de una empresa de consultoría e implantación de proyectos web llamada Pool Digital, publicada en Internet a inicios de 2009 se le pregunta: ¿Por qué los ciudadanos deben usar Twitter? Su respuesta es tan concreta como si pensara en varios tweets para armar un párrafo. “Debemos usar Twitter por el mismo motivo que debemos tener un sitio web o una cuenta de email... Es un canal de comunicación que millones de personas han adoptado, no usarlo sería cerrar las puertas a una realidad que, nos guste o no, está ahí”.

A Polo también se le preguntó: ¿Cómo crees que los medios deben manejar Twitter? Al respecto dijo: Respetando a los lectores de la misma forma que se respeta a los medios de comunicación tradicionales. Escuchando para saber lo que decir, conociendo a la comunidad para entender su perfil, ofreciendo información interesante... calidad, más que

cantidad. El secreto está en ofrecer en Twitter algo que no se ofrezca por otros canales, obteniendo así un interés exclusivo.

En el mismo encuentro se le consultó: ¿Qué recomendaciones darías a los periodistas que están en Twitter para ganar más seguidores? Respondió: Que no se concentren en ganar seguidores y sí en buscar noticias exclusivas. Es la mejor forma de aparecer y ser recomendado. Los usuarios de Twitter suelen tener mucha experiencia en la web como para detectar sistemas amateurs de spam.

Por último le preguntaron: ¿Cómo ves el futuro de Twitter? ¿Qué pasará en este año? Dijo: No creo que este año crezca tanto como en 2010. Creo que Twitter ya se ha consolidado, ahora tiene que mantenerse, algo que no es en absoluto nada fácil.

2.12.- Agenda informativa.

Pisani (2009) la agenda informativa es un documento innovador que contiene las previsiones noticiosas sobre los acontecimientos más relevantes que se llevan a cabo en cada jornada dentro del ámbito local, nacional o internacional, indicando lugar y hora.

(Starmedia, 2010) agenda Informativa es un producto innovador que contiene las previsiones noticiarias sobre los acontecimientos más relevantes que se den en cada jornada en el ámbito nacional, indicando lugar y hora.

La agenda informativa es usada por los editores para jerarquizar las noticias y les otorgan la importancia debida, por lo tanto los espacios para cada una de ellas se reducen y los perfiles se rebajan a datos estadísticos.

En esta investigación se determinará qué tipo de mensajes emitidos a través de Twitter entrarán o no cada día en la agenda informativa de la sección Caracas de El Universal.

También se determinarán las diferentes estrategias que emplean los ciudadanos para informar a través de Twitter: cómo se organizan, quién las escribe, la inmediatez con que las publican y la influencia de esas informaciones en El Universal (sección Caracas).

Las entrevistas a líderes comunitarios determinarán la importancia de las informaciones y proyectos que se realizan en las comunidades: qué se informa y que es descartado. La información que se obtengan al entrevistar a editores nos dará las pistas sobre la manera cómo se evalúan las informaciones ciudadanas para incluirlas en la agenda del día.

2.13.- Flujos de información (gatekeeping).

Hacia 1950 David White decidió aplicar a la práctica productiva periodística el concepto de *gatekeeping*, acuñado por Kurt Lewin en 1947 en el campo de la psicología.

El concepto de *gatekeeping* (cuidado de la puerta o del acceso) investiga la manera irregular en que las informaciones circulan y se encuentran sometidas a instancias que las demoran o las traban en algún punto de la cadena comunicacional, y la fluidez con que circulan luego aquellas que consideren pasar la barrera. Estos lugares de demora o nudos que actúan como barrera y filtro en la circulación de la información serán los *gatekeepers* o porteros.

En el campo de periodismo, White utilizó el concepto para estudiar el desarrollo de la afluencia de noticias a los canales organizativos de los

aparatos de información, y sobre todo para determinar los puntos que funcionan como “porterías”, que determinan si la información pasa o es descartada (Wolf, 1991, p. 205).

En una primera etapa en los estudios sobre la producción de la noticia, la investigación sobre *gatekeeping* se centró en la relación entre los contenidos publicados en los diarios y el proceso de filtrado de la información.

En el marco de esta investigación, es importante considerar los procesos de *gatekeeping*, pues parte fundamental de nuestro estudio es determinar los filtros a los que son sometidos los contenidos antes de su inclusión en la sección Caracas de El Universal, concentrándonos en aquellos contenidos que provengan de Twitter.

White planteó que uno de los criterios por los cuales se filtran los contenidos es: los acontecimientos no acceden a la categoría noticia porque no reúnen las condiciones para serlo (no tienen relevancia), y porque son más de lo mismo (son redundantes, ya hay o hubo otros similares). Con lo que se deduce que los criterios noticiosos sobre los que se trabajó en esta etapa fueron la novedad y la importancia de un hecho, aunque muchas veces los editores y *gatekeepers* aludían a problemas relativos a la disponibilidad de espacio para la publicación.

Los investigadores explicaron los resultados de la selección a partir de los efectos y la presión que la institución periodística imponía a sus empleados, y que se traducía en una distorsión voluntaria de la información.

La tarea del *gatekeeper*, evitar que se filtre la información indeseada (por la institución o por el poder), ha sido considerada una actividad que manipula y recorta la libertad de información.

Si bien en una primera etapa las investigaciones incluyeron solo a los individuos que cuidaban el acceso a la información, más adelante, sobre el sistema productivo en su conjunto, se estableció que la tarea de selección es un proceso jerárquicamente ordenado y vinculado a una extensa red de feed back (Wolf, 1991, p. 206).

Shoemaker (1991) “en 1965 Gieber había criticado los estudios sobre *gatekeeper* que usan el nivel individual del análisis, sugiriendo que las decisiones de la tarea de *gatekeeping* están bajo la influencia no solo de los valores del *gatekeeper*, sino también de los valores de la sala de redacción y de la audiencia”. (p 96).

El *gatekeeping* ocurre en todos los niveles de la estructura de los medios de comunicación impresos. El reportero decide cuales fuentes consultará para hacer la noticia. Mientras que los editores deciden que historias publicarán o evitará que se publique en la web o el papel.

2.14.- Marco legal de Internet y Twitter en Venezuela.

El 17 de marzo 2009 el presidente de la Comisión de Ciencia, Tecnología y Medios de la Asamblea Nacional, diputado Manuel Villalba, aseguró que "una tecnología con tanto poder de penetración social como Internet no debe ser incontrolable". El parlamentario cree que Internet no debe ser utilizado “para desestabilizar y atacar el país, generando zozobra e incertidumbre”. Ante lo cual, el diputado dijo que “el Estado debe mediar e intervenir dicho medio para que esto no vuelva a suceder”, puntualizó.

Villalba participó en el programa "Despertó Venezuela" en Venezolana de Televisión, donde además manifestó su opinión sobre la reciente polémica de noticias falsas divulgadas en un portal digital venezolano.

El diputado manifestó al respecto que “se supone que las personas encargadas y responsables de esa página tendrán que observar cuál es el mensaje que se va a emitir”. El diputado opinó sobre las publicaciones en Internet que pese a todo "la libertad de expresión tiene responsabilidades y no puede incitar al odio y la violencia", refiriéndose a las publicaciones en Internet y la necesidad de regularlas.

El presidente de la Comisión de Ciencia, Tecnología y Medios explicó que la globalización no debería significar la “desaparición del Estado” al tiempo que destacó que "en el mundo existen 22 países donde funcionan legislaciones que controlan el uso de Internet como medio de comunicación masivo".

A pesar de las consideraciones del Gobierno venezolano aún no se aprueba el “Proyecto de Ley de Delitos Informáticos” para regular Internet. El tren Ejecutivo de la Nación se integra cada vez más a la red social Twitter para informar los eventos y proyectos que ejecuta el Estado. Incluso el presidente Hugo Chávez se unió a Twitter con la cuenta @chavezcandanga.

De aprobarse el Proyecto de ley de Delitos informáticos de Venezuela habrá sanciones penales y multas contra medios de comunicación, periodistas y generadores de contenido ciudadano. Ese proyecto, engavetado en 2010 en la Asamblea Nacional (AN), revela que el ciudadano que por cualquier medio se apodere, utilice, modifique o elimine, sin el consentimiento de su dueño, la data o información personales de otro o sobre las cuales tenga interés legítimo, que estén incorporadas en un computador o sistema que utilice tecnologías de información, será penado con prisión de dos a seis años y multa de doscientas a seiscientas unidades tributarias (Bs 13 mil y Bs 39 mil).

El proyecto de Ley de Delitos informáticos también contempla sanciones si se ven afectados niños o adolescentes. El que por cualquier medio que involucre el uso de tecnologías de información, exhiba, difunda, transmita o venda material pornográfico o reservado a personas adultas, sin realizar previamente las debidas advertencias para que el usuario restrinja el acceso a niños, niñas y adolescentes será sancionado con prisión de dos a seis años y multa de doscientas a seiscientas unidades tributarias (Bs 13 mil y Bs 39).

No obstante, el gobierno del presidente Chávez se ha dedicado a implantar regulaciones y sanciones contra la libertad de expresión en el país, y contra los medios de comunicación social. El Código Penal del país tiene nueve artículos que sancionan a los ciudadanos en caso de difamación e injuria.

En el artículo 444 del Código Penal se indica: “El que comunicándose con varias personas reunidas o separadas, hubiere imputado a algún individuo un hecho determinado capaz de exponerlo al desprecio o al odio público, u ofensivo a su honor o reputación, será castigado con prisión de tres a dieciocho meses. Si el delito se cometiere en documento público o con escritos, dibujos divulgados o expuestos al público, o con otros medios de publicidad, la pena será de seis a treinta meses de prisión”. Y desde los artículos 445 al 452 se establecen penas de cárcel mayores con multas más abultadas.

El Código Orgánico Procesal Penal del país establece, en su artículo 401, las formalidades que se deben cumplir para realizar acusaciones privadas ante organismos del Estado.

El 13 de agosto de 2009 la Asamblea Nacional aprobó La Ley Orgánica de Educación. En el numeral 12 del artículo 49 de esa ley se estableció: “Quienes dirijan medios de comunicación social están obligados a

prestar su cooperación a la tarea educativa y ajustar su programación para el logro de los fines y objetivos consagrados en la Constitución y en la presente ley. Se prohíbe la publicación y divulgación de impresos u otras formas de comunicación social que produzcan terror en los niños, inciten al odio, a la agresividad, la indisciplina, deformen el lenguaje y atenten contra los sanos valores del pueblo venezolano, la moral y las buenas costumbres, la salud mental y física de la población, en caso de infracción de estos, los órganos rectores en materia educación solicitarán a la autoridad correspondiente la suspensión inmediata de las actividades o publicaciones de que se trate, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones contenidas en el ordenamiento jurídico venezolano”. La reincidencia en cualquiera de las faltas previstas en la Ley de Educación será sancionada con el doble de la sanción impuesta.

Estas regulaciones son tema de estudio de académicos alrededor del mundo, quienes buscan establecer normas para proteger datos confidenciales de personas e instituciones, sin restringir por ello la libertad de expresión. Joel Comm (2009) señala que Twitter no debe ser usado para difamar. Tampoco para descubrir los secretos de una persona e interferir en relaciones de negocios y mucho menos para causarle daño a un ciudadano. La herramienta no se debe utilizar para violar los derechos de autor de un escritor ni para infringir nombres de marcas reconocidas y usarlas para beneficio personal.

Otro punto importante debe señalarse en materia de legislación para la protección de los ciudadanos: en Venezuela también existe la Ley Orgánica de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes (Lopna), en donde se resguardan los derechos de menores de edad y se restringe la libertad de expresión en medios de comunicación en caso de que resulten afectados.

La Lopna no permite la publicación de imágenes de los rostros de niños en los diarios impresos sin previa autorización de los padres. En la

legislación anterior (antes de 1992) había libertad plena de mostrar a niños y adolescentes en videos de televisión, noticias y fotos. En caso de incurrir en esta falta la ley amenaza con multas millonarias hacia los medios de comunicación, incluso con cierres temporales o el retiro de la concesión que ofrece el Estado venezolano, en el caso de las televisoras privadas.

Capítulo 3: Marco contextual

En el capítulo precedente introdujimos la definición de Twitter, sus usos, evolución y marco jurídico en Venezuela. Asimismo, explicamos cómo se lleva a cabo el proceso de convergencia de redacciones en El Universal, y definimos agenda informativa y flujos de información (*gatekeeping*). En el presente capítulo, nos concentraremos en el marco contextual donde se desarrolla la investigación: El Universal.

El diario El Universal fue fundado por Andrés Mata, quien nació en Carúpano, estado Sucre, el 10 de noviembre de 1870 y murió en París (Francia) el 19 de noviembre de 1931. Mata fue poeta, periodista, diplomático y político.

Desde los 12 años Andrés Mata inició su carrera de escritor. Fue jefe de redacción del semanario La Avispa, publicado en su ciudad natal; y a los 19 años, se incorporó al movimiento literario modernista con su Grito Bohemio.

Años más tarde el escritor se radicó en Ciudad Bolívar, donde estableció una imprenta y editó, junto con el poeta Vargas Vila, el periódico Cabos Suelos del Orinoco. Más adelante se mudó a la capital.

Problemas políticos obligaron al carupanero al exilio y fijó su residencia en la República Dominicana, donde se desempeñó como Jefe de Redacción del periódico El Listín diario de Santo Domingo.

En Caracas, a partir de 1895, Mata trabajó en la redacción de El Cojo Ilustrado --la revista más prestigiosa de la época-- y de Cosmópolis. Ya para este momento sus colaboraciones poéticas en diferentes publicaciones le habían dado cierto renombre en la corriente de vanguardia surgida en Latinoamérica a finales de siglo.

En 1909, Mata fundó, junto con Andrés Jorge Vigas, el diario El Universal y fue su primer director. Luego fue electo diputado al Congreso Nacional por el Estado Cojedes en 1914, y senador por el Estado Anzoátegui, en 1919.

Mata ejerció funciones de cónsul ante el Vaticano. También ocupó cargos diplomáticos en Alemania y Francia. En 1918, fue designado individuo de Número de la Academia Nacional de la Historia. Amor y Paisaje, Don Juan en Santa Marta, Grito Bohemio, Idilio Trágico y Música Triste, figuran entre sus mejores poemas. Otras de sus obras son: Pentélicas, de 1896; Poesías Escogidas, de 1930; y Arias Sentimentales de 1942.

El primero de abril de 1909 salió a la luz la primera edición de El Universal. Esta primera edición contó con ocho mil ejemplares, a un precio de dos centavos, con formato estándar y cuatro páginas. La redacción de El Universal se instaló en una casona marcada con el número tres entre las esquinas de Sociedad y San Francisco.

Los hombres que ayudaron a ser posible esa primera entrega fueron: Rafael Silva, Francisco López Moreno, Luis Correa, Pedro Bocca, Luis Alberto Ascanio, Miguel Ángel Ibarra, Antonio Toro y Federico Weber.

Estos hombres, bajo la dirección de Andrés Mata, contribuyeron a darle la fisonomía de órgano de información comercial e instrumento de publicidad literaria y política al periódico.

Gracias al avance de la técnica, el talento directivo, los periodistas, dirigidos por Andrés Mata, la fama de los colaboradores y las buenas relaciones impusieron la mudanza de la redacción a un lugar cercano, a otra cuadra céntrica de la plaza Bolívar se situó El Universal, de Gradillas a Sociedad en el número 13 de una casona llamada Las Nueve Musas.

Por razones de crecimiento más adelante se realizó una mudanza, al edificio Ambos Mundos.

Tras el desarrollo de la tecnología, digitalización, la computación e Internet, se efectuó una nueva mudanza para poder enfrentar los nuevos avances del periodismo y la industria. El nuevo edificio que lleva por nombre El Universal alberga las oficinas administrativas, la redacción y los talleres. Se construyó en 1969 y se encuentra ubicado en esquina de Ánimas en la parroquia Candelaria.

A partir de 1995 El Universal complementa su versión impresa con la versión digital del diario por Internet. Al año siguiente Andrés Mata Osorio, nieto del fundador, toma el mando del periódico y cambia radicalmente las estructuras en lo que se denominó el “tránsito de la modernidad”, revolucionando todos los aspectos del periódico, desde la comercialización, estrategias de distribución y profesionalización del recurso humano.

Desde su última sede para Venezuela y el exterior El Universal preside sus ediciones y otras publicaciones siempre bajo el signo editorial que caracteriza al medio, donde enfoca y señala su disposición a seguir informando con la verdad ante cualquier tema de relevancia nacional e internacional.

En 1993 se creó en la sede de El Universal la **Fundación Andrés Mata**, una institución sin fines de lucro que busca estimular el desarrollo cultural del país, especialmente en el ámbito del periodismo investigativo.

3.1- Misión y visión de El Universal.

La **visión** del diario El Universal siempre ha sido alcanzar el liderazgo de audiencia de contenido para todo uso en Venezuela y el mercado hispano de los Estados Unidos mediante productor innovadores, rentables y de alta

calidad que ganen lealtad a las audiencias. Para ello se impulsa en la excelencia de su gente y su pasión por mejorar el entorno.

La **misión** del diario El Universal es llevar la verdad a los hogares venezolanos de la mejor manera tratada y ser referencia internacional del acontecer en Venezuela.

El diario El Universal cuenta con los siguientes valores organizacionales para cumplir su misión:

1.- Pasión por el trabajo: En El Universal se vive con el deseo vehemente de reflejar lo mejor de uno mismo. Su gente asume la labor con dedicación, siempre quiere ir más allá de lo esperado. La pasión significa un apego sincero a la organización.

2.- Compromiso con la excelencia: Se compromete en agregar valor en todo lo que hace, en cumplir o exceder los objetivos de la organización. Se presta especial atención al diseño y aplicación de las mejores prácticas de la industria.

3.- El respeto y la verdad los distingue: En El Universal están comprometidos ante la sociedad y con los lectores a difundir la verdad de los hechos y la pluralidad de opiniones. Creen que es fundamental valorar las necesidades y opiniones de las personas con las que se relacionan, mostrar en todo momento su calidad humana, generar confianza, credibilidad y lealtad.

4.- Desarrollo integral de la gente: en El Universal se brinda el ambiente propicio y las condiciones necesarias para que todos encuentren la posibilidad de fortalecer sus aptitudes. El personal es de alto potencial, por lo tanto se comprometen a ofrecer continua educación y actualización en el desarrollo de sus capacidades.

5.- Sentido de oportunidad: Son ágiles en emprender las labores requeridas para alcanzar sus objetivos. Se concentran en planificar y anticipar a fin de ser los primeros en satisfacer las necesidades de sus clientes.

Definido el contexto de la investigación pasaremos a la descripción del proceso de investigación.

Capítulo 4: Descripción del proceso

La investigación se abordó con metodología propia que hizo seguimiento de las informaciones publicadas por los ciudadanos en Twitter durante un mes. El estudio se realizó desde el 15 de octubre hasta el 15 de noviembre de 2010. El horario que se estableció para el seguimiento de las informaciones publicadas con esta herramienta fue desde las 6 am hasta las 6 pm.

Una vez obtenida la información, se agruparán las informaciones que son relevantes para la sección Caracas de El Universal. Luego, se describirá el proceso mediante el cual los mensajes de contenido noticioso enviados a través de Twitter son considerados en la agenda informativa de la sección Caracas de El Universal.

El descubrimiento de los datos llevará a la contabilización de informaciones diarias, número de informaciones comprobadas y número de informaciones falsas.

A través de una entrevista corta al editor de la sección Caracas de El Universal, Pedro García Otero, se descubrirá como los mensajes entran a la agenda informativa de esa área. También podrá determinarse si los mensajes enviados por Twitter están acordes con la línea editorial de El Universal, o si por el contrario son rechazados.

4.1.- Recolección y análisis de datos.

La recolección de datos fue realizada durante cuatro semanas. En esta investigación se siguieron las informaciones emitidas en Twitter por tres líderes comunitarios, cinco alcaldes municipales y dos cuentas ciudadanas dedicadas al mejoramiento de los servicios públicos.

En el siguiente cuadro se exponen las cuentas analizadas en el trabajo de investigación:

Cuenta	Usuario	Cargo
@Fcojavierbarrio	Francisco Javier Barrios	Líder comunitario de Antímano
@Raqueladam	Raquel Adam	Líder de Chacao
@isaaccasado	Isaac Casado	Líder comunitario de El Paraíso
@alcaldeledezma	Antonio Ledezma	Alcalde Metropolitano
@jorgepsuv	Jorge Rodríguez	Alcalde de Libertador
@miriamdonascimento	Miriam Do Nascimento	Alcaldesa de El Hatillo
@Emiliograteron	Emilio Graterón	Alcalde de Chacao
@CarlosOcariz	Carlos Ocariz	Alcalde de Sucre
@caracasmetro	Carlos Rivas	Usuario del metro
@tráfico	José Rangel	Conductor caraqueño

Los diez ciudadanos que formaron parte del objeto de estudio están dentro de las 15.587 personas que siguen el canal en Twitter de la sección Caracas de El Universal (@Eucaracas). Hasta noviembre de 2010 por esa cuenta se habían emitido 2.440 tweets. @Eucaracas también sigue a 5.962 ciudadanos e instituciones públicas de la ciudad. Se suman a esta cuenta 559 listas de ciudadanos que leen las informaciones colocadas en @Eucaracas.

En un mes de análisis y seguimiento de informaciones de diez ciudadanos representativos de Caracas nos encontramos con un balance de informaciones emitidas y número de noticias que finalmente fueron analizadas en la sección Caracas de El Universal. A continuación los resultados encontrados:

Cuenta	Mensajes noticiosos en Twitter desde 15 de octubre hasta 15 Nov.	Mensajes analizados en la sección Caracas de El Universal
@Fcojavierbarrio	30	8
@Raqueladam	25	19
@isaaccasado	20	12
@alcaldeledezma	40	20
@jorgepsuv	15	8
@miriamdonascimento	30	10
@EmilioGrateron	40	10
@CarlosOcariz	20	6
@caracasmetro	90	68
@tráfico	40	19
Totales: 10 cuentas	350 mensajes	180 analizados

Del cuadro anterior se deduce que de 350 mensajes difundidos en Twitter por diez ciudadanos representativos de la capital, 180 fueron

analizados por los editores de la sección Caracas de El Universal (**51,42%**), porque son los que se referían a la materia de la sección Caracas, los otros se desecharon por falta de interés informativo.

Desde el 15 de octubre hasta el 15 de noviembre de 2010 fueron publicadas 211 noticias en el portal web de El Universal (Ver anexo). En el siguiente cuadro observaremos detalladamente la relación de informaciones emitidas y publicadas en las múltiples plataformas de El Universal:

Cuenta	Mensajes analizados	Mensajes en la web	Mensajes en el papel	Mensajes rechazados
@Fcojavierbarrio	8	7	6	1
@Raqueladam	19	17	15	3
@isaaccasado	12	10	9	2
@alcaldeledezma	20	18	18	2
@jorgepsuv	8	7	5	1
@miriamdonascimento	10	10	10	0
@Emiliograteron	10	9	9	1
@CarlosOcariz	6	6	5	0
@caracasmetro	68	68	68	0
@tráfico	19	19	17	0
Totales: 10 cuentas	180	171	162	10

Al sondear el listado emitido por el sistema Eupublish de El Universal (utilizado para publicar información en la web) constatamos que de **180** noticias analizadas en El Universal **171** se publicaron en la web **(95%)**. Esas informaciones fueron publicadas en Twitter desde las 6 am hasta las 6 pm durante 30 días y ampliadas en el eluniversal.com.

Tras un análisis realizado por el editor de la sección Caracas, Pedro García Otero, de las **171** informaciones publicadas en la web, desde el 15 de octubre hasta el 15 de noviembre de 2010, **162** noticias se imprimieron en el diario en papel con focos distintos e investigaciones amplias de los hechos **(94,73% de las informaciones)**.

De los **180** mensajes analizados por los editores de la sección Caracas de El Universal solo diez **(10)** fueron rechazados porque las informaciones no pudieron ser confirmadas por los ciudadanos ni por fuentes oficiales en Caracas **(5,5%)**.

Con este resultado se dejó claro que durante el mes de análisis de datos para el trabajo de investigación **94,5%** de los mensajes emitidos por diez ciudadanos representativos de Caracas fueron ciertos. El resto no pudo confirmarse, de allí se deduce que **5,5%** de las informaciones fueron falsas.

En una entrevista realizada a inicios de noviembre de 2010 a Pedro García Otero, editor de la sección Caracas de El Universal, describimos el proceso mediante el cual los mensajes de contenido noticioso enviados a través de Twitter son considerados en la agenda informativa de la sección Caracas de El Universal.

Una vez aceptadas las informaciones de diez ciudadanos representativos, se pasó a una segunda etapa de análisis de datos para determinar en qué plataforma de El Universal se publicarán. A continuación la entrevista a Pedro García Otero:

¿Cuál es la política editorial de la sección Caracas de El Universal y sus lineamientos para permitir la inclusión de los mensajes que emiten los ciudadanos a través de Twitter?

En general nuestra política editorial está orientada a la publicación de informaciones verdaderas y verificables. Twitter se usa como herramienta de información: vemos datos en Twitter, los confirmamos y entonces decidimos si los publicamos, o no.

¿Cuáles son las implicaciones legales en Venezuela sobre la publicación de contenidos que se generan por Twitter?

Las mismas que rigen para cualquier información: debemos tener cuidado en no caer en la alarma injustificada o en la injuria o difamación. Igualmente, pensar en las implicaciones legales de la Lopna (Ley Orgánica de Protección de Niños y Adolescentes). Por eso es que es tan importante cotejar las informaciones de Twitter: Como con cualquier otro dato, no las publicamos sin confirmarlas y someterlas a un tratamiento profesional de la información.

Describe el flujo de las informaciones en la sección Caracas de El Universal.

Normalmente trabajamos en base a una pauta que elaboran los reporteros y nosotros ordenamos. Obviamente, hay temas que como editores de la sección definimos, y que tienen que ver con la actualidad informativa. Trabajamos en base a esa pauta y a ella le agregamos el tratamiento de las noticias (breaking news) y de ellas surgen, a la vez, nuevos temas que se van incorporando. Usando términos industriales, podríamos decir que es un proceso de flujo continuo, que tiene unos insumos iniciales, pero que luego

se va ajustando en relación con la actualidad, las necesidades informativas y el mercado.

¿Cómo se validan las comunicaciones ciudadanas que se publican en Twitter?

Consultándolas con fuentes oficiales, y cuando eso no es posible, cotejándolas con otras fuentes ciudadanas en las que confiamos, como nuestra red de dirigentes vecinales que hemos construido a lo largo de los años.

¿Cómo se determina la plataforma en que deben publicarse las informaciones de Twitter que entran en la agenda informativa de la sección Caracas?

En general todo lo que publicamos lo pensamos en términos de multiplataforma (papel/web). Hay informaciones tan instantáneas que no merecen salir en la edición del día siguiente, pero sí destacadas al minuto en la web. Aunque si un hecho tiene tanta relevancia como para ser destacado en eluniversal.com, lo lógico es que al día siguiente tenga, con otro foco, al menos un breve en la edición de papel como algo que sucedió.

¿Qué historias deben llevarse solo en el diario impreso?

Las historias que son exclusivas las solemos hacer solo para el medio impreso, aunque cada vez son menos las que podemos considerar exclusivas, porque a lo largo del día siempre se van haciendo públicas. Lo que sí es exclusivo del medio impreso es el tratamiento de la información: En la página web solemos privilegiar el breaking news, mientras en el papel hacemos tratamientos diferentes, con estilo reportaje o arrevistados para trabajar los mismos temas.

¿Con cuáles herramientas tecnológicas cuenta El Universal para que las informaciones sean procesadas y publicadas en múltiples plataformas?

Tenemos una herramienta para papel, llamada Milenium, producida por Protec en España. Esta herramienta integra gráficos y fotos, a través de aplicaciones especializadas. Para Internet tenemos una herramienta producida en casa, que también emite para Twitter. Pero en la versión 6 de Milenium, cuando se adquiriera, se integra la plataforma de papel a la de Internet, y entonces tendremos una sola herramienta para todos los productos de El Universal. Ese software está en proceso de negociación.

Ahora bien, luego de analizar los datos durante un mes y de entrevistar al editor de la sección Caracas de El Universal, Pedro García Otero, determinamos que en este medio de comunicación no se publican las informaciones en sus plataformas hasta que estén confirmadas con fuentes confiables, ciudadanas y oficiales.

En promedio **94,73%** de las informaciones analizadas durante un mes se publicaron en eluniversal.com y en su versión en papel. Lo que demuestra que los diez voceros analizados son confiables, pues las informaciones que emitieron en el período de estudio fueron verificadas y confirmadas con fuentes oficiales y voceros comunitarios.

4.2- Descripción general del proceso.

Con el análisis de datos y la entrevista a Pedro García Otero determinamos que cada información que se emite por Twitter pasa por los siguientes pasos para entrar en la agenda informativa de la sección Caracas de El Universal:

- 1.- Monitoreo de la fuente en Twitter.
- 2.- Lectura de la noticia en 140 caracteres.
- 3.- Chequeo de otras fuentes para validar la información.
- 4.- Contacto con fuentes oficiales
- 5.- Al resultar positiva la información se coloca un avance en el canal Caracas de eluniversal.com. Si la noticia es relevante abre la página principal del portal.
- 6.- Se establece una pauta con periodista y fotógrafo para ampliar la noticia en la web y conseguir focos noticiosos para el diario en papel.
- 7.- Se activan las unidades multimedia, infografía y diseño para ofrecer información animada para la web o gráfica para la edición en papel.
- 8.- Desde el lugar de los hechos se envían fotos y noticias ampliadas para los lectores que nos siguen en eluniversal.com
- 9.- Se hacen contactos con ciudadanos afectados para llevar las historias ampliadas en el papel, previa autorización de los editores.
- 10.- Tras la llegada de la pauta informativa se actualiza la página web y se diseña, de ser necesario, la página que se ofrecerá a los lectores tradicionales del diario en papel. Con la mesa de edición se discute el foco noticioso a explotar sin perder de vista el origen de la noticia.

Capítulo 5: Descripción de objetivos logrados

En el capítulo 1 nos planteamos siete objetivos específicos para lograr el objetivo general del trabajo de investigación. Analizados los resultados y realizada una entrevista al editor de la sección Caracas de El Universal, Pedro García Otero, logramos identificar que la política editorial de la empresa está orientada a la publicación de informaciones verdaderas y verificables. Twitter se usa como herramienta de información, allí se monitorean las noticias, se confirman y los editores deciden si las publican o no. Con la identificación de la política editorial de El Universal logramos cumplir con el primer objetivo específico.

En segundo lugar, debíamos determinar las implicaciones legales en Venezuela sobre la publicación de contenidos que se generan por Twitter. En 2010 apenas está en proyecto la Ley de Delitos Informáticos. No obstante, el Código Orgánico Procesal Penal, la Ley de Educación, Código Penal y Ley de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes regulan la difamación e injuria, la libertad de expresión y los contenidos que afecten a adultos y niños (Ver capítulo 2, numeral 2.14). Tras analizar las leyes venezolanas determinamos que la publicación de mensajes en Twitter que atenten contra los ciudadanos tiene sanciones penales, monetarias y hasta de cierre de medios de comunicación privados. Con este análisis logramos cumplir con nuestro segundo objetivo específico.

Con los datos obtenidos y la postura de Pedro García Otero, editor de la sección Caracas de El Universal, también logramos describir el flujo de las informaciones en la sección Caracas de El Universal. Los reporteros elaboran su pauta al recibir un mensaje noticioso en Twitter y los editores definen las plataformas donde se publicarán. “Trabajamos en base a esa

pauta y a ella le agregamos el tratamiento de las noticias (breaking news) y de ellas surgen, a la vez, nuevos temas que se van incorporando. Usando términos industriales, podríamos decir que es un proceso de flujo continuo, que tiene unos insumos iniciales, pero que luego se va ajustando en relación con la actualidad, las necesidades informativas y el mercado”, dijo Otero en la entrevista lograda en el capítulo 4 del trabajo de investigación.

En cuarto lugar, se logró describir los procesos de validación de las comunicaciones ciudadanas que se publican en Twitter. Inicialmente se consultan los mensajes noticiosos con fuentes oficiales, y cuando eso no es posible, se cotejan con otras fuentes ciudadanas confiables, una red de dirigentes vecinales que se cultivan por años en El Universal.

Adicionalmente, se precisaron las diferentes formas de generación de noticias para la web y el papel con base en las informaciones que se publican en Twitter, y se determinaron en cuáles plataformas se publican las informaciones de Twitter (Objetivos específicos 5 y 6).

Los mensajes noticiosos que entran en la agenda informativa de la sección Caracas de El Universal son pensados por sus editores en términos de multiplataforma (papel/web). Hay informaciones instantáneas merecen publicarse solo en eluniversal.com. Si un hecho tiene mucha relevancia como para ser destacado en la web al día siguiente se presentará una gran historia en la edición de papel.

“Las historias que son exclusivas las solemos hacer solo para el medio impreso, aunque cada vez son menos las que podemos considerar exclusivas, porque a lo largo del día siempre se van haciendo públicas. Lo que sí es exclusivo del medio impreso es el tratamiento de la información: En la página web solemos privilegiar el breaking news, mientras en el papel hacemos tratamientos diferentes, con estilo reportaje o arrevistados para

trabajar los mismos temas”, señaló Pedro García Otero en el capítulo 4 del trabajo de investigación. Con su respuesta se pudieron cumplir con los objetivos específicos 5 y 6 de este proyecto de investigación.

También pudimos identificar las herramientas tecnológicas con que cuenta El Universal para que las informaciones sean procesadas y publicadas en múltiples plataformas (último objetivo específico). El Universal cuenta con Milenium editor, programa desarrollado por la empresa Protec en España. La herramienta integra gráficos y fotos, a través de aplicaciones especializadas. Para Internet se trabaja con una herramienta desarrollada por el departamento de Sistemas de El Universal (Eupublish), que contempla la emisión de noticias para Twitter.

El Universal negocia en 2010 la versión 6 de Milenium, porque integra la plataforma de papel a la de Internet, con ello se contará con una herramienta unificada para todos los productos de El Universal. Con esta información cumplimos con el séptimo objetivo específico de nuestro trabajo de investigación.

La unión de nuestros siete objetivos específicos nos llevó a cumplir por completo el objetivo general del este trabajo de grado: “describir el proceso mediante el cual los mensajes de contenido noticioso enviados a través de Twitter son considerados en la agenda informativa de la sección Caracas del diario El Universal”.

En resumen, se monitorizan las cuentas en Twitter de líderes comunitarios, vecinos y alcaldes municipales. Se leen las informaciones que publican en 140 caracteres, se valida la información con otras asociaciones de vecinos y fuentes oficiales, se generan avances en la web, se asigna un periodista para cubrir la información con apoyo de fotógrafos, equipo multimedia, diseñadores e infógrafos, se determinan los focos informativos y luego se decide en cuál o cuáles plataformas estará la información ampliada.

Conclusiones

En promedio, el 94,73% de las informaciones analizadas durante un mes se publicaron en eluniversal.com y en su versión en papel. Lo que demuestra que los diez voceros analizados son confiables y que Twitter fue usado ampliamente en el medio de comunicación durante un mes para establecer, al menos, un 51,42% de tweets que se consideraron en la agenda informativa de la sección Caracas.

En un mes diez ciudadanos representativos de la ciudad difundieron 350 mensajes por Twitter, 180 mensajes emitidos en 30 días fueron analizados por los editores de la sección Caracas de El Universal.

Desde el 15 de octubre hasta el 15 de noviembre de 2010 fueron publicadas 211 noticias en el portal web de El Universal. De 180 noticias analizadas en El Universal 171 se publicaron en la web (95%). Esas informaciones fueron publicadas en Twitter desde las 6 am hasta las 6 pm durante 30 días y ampliadas en el eluniversal.com.

Tras un análisis realizado por el editor de la sección Caracas, Pedro García Otero, de las 171 informaciones publicadas en la web desde el 15 de octubre hasta el 15 de noviembre de 2010, 162 noticias se imprimieron en el diario en papel con focos distintos e investigaciones amplias de los hechos (94,73% de las informaciones).

De los 180 mensajes analizados por los editores de la sección Caracas de El Universal solo diez fueron rechazados porque las informaciones no pudieron ser confirmadas por los ciudadanos ni por fuentes oficiales en Caracas (5,5%). Con este resultado se deja claro que durante el mes de análisis de datos para el trabajo de investigación 94,5% de los mensajes emitidos por diez ciudadanos representativos de Caracas fueron

ciertos. El resto no pudo confirmarse, de allí se deduce que 5,5% de las informaciones fueron falsas.

En una entrevista realizada a inicios de noviembre de 2010 a Pedro García Otero, editor de la sección Caracas de El Universal, describimos el proceso mediante el cual los mensajes de contenido noticioso enviados a través de Twitter son considerados en la agenda informativa de la sección Caracas de El Universal.

Una vez aceptadas las informaciones de diez ciudadanos representativos se pasa a una segunda etapa de análisis de datos para determinar en qué plataforma de El Universal se publicarán. A continuación la entrevista a Pedro García Otero:

Analizados los resultados y realizada una entrevista al editor de la sección Caracas de El Universal, Pedro García Otero, logramos identificar que la política editorial de la empresa está orientada a la publicación de informaciones verdaderas y verificables. Twitter se usa como herramienta de información, allí se monitorean las noticias, se confirman y los editores deciden si las publican o no. Con la identificación de la política editorial de El Universal logramos cumplir con el primer objetivo específico.

En segundo lugar, determinamos las implicaciones legales en Venezuela sobre la publicación de contenidos que se generan por Twitter. En 2010 apenas está en proyecto la Ley de Delitos Informáticos. No obstante, el Código Orgánico Procesal Penal, la Ley de Educación, Código Penal y Ley de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes regulan la difamación e injuria, la libertad de expresión y los contenidos que afecten a adultos y niños (Ver capítulo 2, numeral 2.14). Tras analizar las leyes venezolanos determinamos que la publicación de mensajes en Twitter que atenten contra los ciudadanos tiene sanciones penales, monetarias y hasta de cierre de medios de

comunicación privados. Con este análisis logramos cumplir con nuestro segundo objetivo específico.

Con los datos obtenidos y la postura de Pedro García Otero, editor de la sección Caracas de El Universal, también logramos describir el flujo de las informaciones en la sección Caracas de El Universal. Los reporteros elaboran su pauta al recibir un mensaje noticioso en Twitter y los editores definen las plataformas donde se publicarán.

En cuarto lugar, se logró describir los procesos de validación de las comunicaciones ciudadanas que se publican en Twitter. Inicialmente se consultan los mensajes noticiosos con fuentes oficiales, y cuando eso no es posible, se cotejan con otras fuentes ciudadanas confiables, una red de dirigentes vecinales que se cultivan por años en El Universal.

Adicionalmente, se precisaron las diferentes formas de generación de noticias para la web y el papel con base en las informaciones que se publican en Twitter, y se determinaron en cuáles plataformas se publican las informaciones de Twitter (objetivos específicos 5 y 6).

Los mensajes noticiosos que entran en la agenda informativa de la sección Caracas de El Universal son pensados por sus editores en términos de multiplataforma (papel, web). Hay informaciones instantáneas merecen publicarse solo en eluniversal.com. Si un hecho tiene mucha relevancia como para ser destacado en la web al día siguiente se presentará una gran historia en la edición de papel.

Las historias que son exclusivas se suelen hacer para el medio impreso. En el papel es exclusivo el tratamiento de la información. En la página web se privilegian breaking news (noticias del momento), mientras en el papel hacemos reportajes o crónicas para trabajar los mismos temas. Así definida esta postura se lograron los objetivos 5 y 6 de la investigación.

El Universal cuenta con Milenium editor, programa desarrollado por la empresa Protec en España. La herramienta integra gráficos y fotos, a través de aplicaciones especializadas. Para Internet se trabaja con una herramienta desarrollada por el departamento de Sistemas del periódico (Eupublish), que contempla la emisión de noticias para Twitter.

El Universal negocia en 2010 la versión 6 de Milenium, porque integra la plataforma de papel a la de Internet, con ello se contará con una herramienta unificada para todos los productos de El Universal. Con esta información cumplimos con el séptimo objetivo específico de nuestro trabajo de investigación.

La unión de nuestros siete objetivos específicos nos llevó a cumplir por completo el objetivo general del este trabajo de grado: “describir el proceso mediante el cual los mensajes de contenido noticioso enviados a través de Twitter son considerados en la agenda informativa de la sección Caracas del diario El Universal”.

En pocas palabras el proceso comienza con la identificación de la red de fuentes confiables en esta materia, red construida a lo largo de los años tal como lo señala el editor. Luego se hace la monitorización de las cuentas en Twitter de líderes comunitarios, vecinos y alcaldes municipales. Se leen las informaciones que publican en 140 caracteres, se valida la información con otras asociaciones de vecinos y fuentes oficiales, se generan avances en la web, se asigna un periodista para cubrir la información con apoyo de fotógrafos, equipo multimedia, diseñadores e infógrafos, se determinan los focos informativos y luego se decide en cuál o cuáles plataformas estará la información ampliada.

Con los resultados obtenidos se constató que la manera tradicional de cobertura de hechos noticiosos no es exclusividad de los medios de comunicación y sus reporteros. Los ciudadanos se integran al proceso de

producción de contenidos instantáneos que son colocados en Twitter y ampliados en las distintas plataformas de El Universal tras confirmarse su veracidad.

La investigación aportó un conocimiento a los comunicadores que desean comprender el nuevo flujo de las informaciones en medios impresos en tiempos de convergencia de redacciones y procesos de integración.

Este proceso investigativo representó un avance considerable en el uso de Twitter como herramienta de generación de contenidos ciudadanos. Hace año y medio entendíamos que era una red social donde más de 160 mil venezolanos informaban sus inquietudes. Este año comprendemos que su uso genera datos y noticias ciudadanas que influyen en más del 50% en la agenda diaria de El Universal.

La investigación será referencia para estudiantes de periodismo digital, comunicadores sociales interesados en las redes sociales y sus usos como herramienta informativa y su influencia en los flujos informativos de El Universal.

Recomendaciones

Es preciso indicar que con esta investigación se podrán abrir líneas de trabajo orientadas a describir y documentar la manera como fluyen las informaciones en los medios de comunicación impresos (*gatekeeping*).

Creemos que este trabajo debe completarse con un mejor manejo de los flujos informativos en medios radioeléctricos, digitales y diarios impresos de Caracas.

El levantamiento de los procesos de flujos informativos en El Universal puede dar pie a la creación de manuales de estilo en línea que orienten a periodistas y editores que pasen a formar parte de la empresa.

La era digital impone nuevas formas de tratamiento de las noticias. Esto puede abrir líneas de investigación que documenten cómo deben ser redactadas las noticias en Internet y cuáles focos informativos deben considerarse para versiones impresas.

Finalmente, recomendamos ampliar la investigación a otras redes sociales en el país. Cómo las informaciones ciudadanas emitidas a través de Facebook repercuten en la agenda informativa de los medios de comunicación venezolanos, por ejemplo. Se hace extensivo el tema a otras redes sociales que se creen a partir de 2011.

Fuentes consultadas

- 1.- Salaverría, R. y Negro, S. (2008): Periodismo Integrado. Convergencia de medios y reorganización de redacciones. Barcelona: Editorial Sol90.
- 2.- Pisani, F, y Dominique P, (2009): La Alquimia de las multitudes. Barcelona: Editorial Paidós.
- 3.- Polo, J, (2009): Twitter para quien no usa Twitter. Madrid: Editorial Bubok.
- 4.- Wikipedia.org
- 5.-Salaverría, R. La convergencia de redacciones. Disponible: <http://www.tripodos.com/pdf/Salaverr%C3%ADayGarc%C3%ADaAvil%C3%A9s.pdf84.pdf>.
- 6.- Ley de Delitos Informáticos.
- 7.- Código Orgánico Procesal Penal.
- 8.- Ley Orgánica de Educación
- 9.-@venezuela en 140 caracteres
El Nacional
Domingo 21 de Marzo de 2010
Siete *Días*
Mireya Tabuas

Mensaje : (<http://es.wikipedia.org/wiki/Mensaje>).

10.- (<http://interactivo.blogspot.com/2008/01/la-convergencia-de-las-redacciones.html>)

11.<http://www.tripodos.com/pdf/Salaverr%C3%ADayGarc%C3%ADaAvil%C3%A9s.pdf84.pdf>).

12.- (niveles de las rutinas y social/institucional) (1991:32).
(www.nombrefalso.com.ar/index.php?pag=96)

13.- http://www.eluniversal.com/2010/03/17/pol_ava_manuel-villalba-gob_17A3598737.shtml).

14.- Comm

15.- Lopna

Anexo

Listado de noticias publicadas en eluniversal.com desde el 15 de octubre hasta el 15 de noviembre de 2010.

Cód. ATEX	Fecha de publicación	Hora	Título
15A4733735	15/11/2010	16:52	Baja presión en el Caribe causa lluvias en el centro del país
15A4733411	15/11/2010	15:40	Consejos comunales de Petare recibieron charlas para prevenir delitos
15A4733057	15/11/2010	14:58	VP desmiente presunta participación en protesta del Metro
15A4732891	15/11/2010	14:42	Academia Merici ganó festival de gaitas de El Hatillo
15A4732533	15/11/2010	13:18	Exigen presencia de Protección Civil en la Panamericana
15A4731893	15/11/2010	11:45	Gran Operativo "Dona tu Ropa" será este miércoles y jueves
15A4731691	15/11/2010	11:13	Trabajadores metropolitanos exigen que garanticen sus derechos
15A4730861	15/11/2010	09:27	Nueva campaña: "Estamos tomando medidas, sigue las reglas"
15A4730611	15/11/2010	08:01	Trabajadores del metro se suman a la recuperación del servicio
14A4729573	14/11/2010	18:00	Ex detenidos en el metro aseguran que "aquí no hay política"
14A4729415	14/11/2010	17:36	Suspenden trabajos del Metro en Bello Campo
14A4729173	14/11/2010	16:44	Chávez solicita acciones penales contra

inmobiliarias

14A4729013	14/11/2010	16:17	Juez decide dar libertad plena a 35 detenidos
14A4728935	14/11/2010	15:52	Cofavic opina que detención fue arbitraria
14A4728691	14/11/2010	14:27	Alerta en costas de Vargas por presencia de mar de fondo
14A4728651	14/11/2010	14:22	Fiscalía solicita medidas cautelares para los 35 detenidos
14A4728611	14/11/2010	14:11	Chávez dice que manifestantes del Metro militan en la oposición
14A4727971	14/11/2010	11:21	Iniciaron audiencia de los 35 detenidos por protesta en Metro
14A4727611	14/11/2010	09:58	Los 35 detenidos del Metro ya están en tribunales
14A4727011	14/11/2010	01:04	1.155 funcionarios reforzarán línea 1 del Metro de Caracas
14A4726971	14/11/2010	00:43	Gobierno ha invertido Bs. 400 millones para mejorar el metro
13A4726531	13/11/2010	19:36	Suspenden para mañana presentación de detenidos en el Metro
13A4726491	13/11/2010	19:14	diferido
13A4726333	13/11/2010	18:06	Denuncian que son 35 los detenidos por protesta en el Metro
13A4725771	13/11/2010	14:46	Detenidos en el Metro serán presentados en forma colectiva
13A4725213	13/11/2010	11:24	Acusarán a detenidos del Metro de alterar el orden
13A4725013	13/11/2010	10:00	Los 33 detenidos del Metro ya están en tribunales

12A4724253	12/11/2010	23:50	Este sábado trasladan a tribunales a detenidos en el Metro
12A4723971	12/11/2010	21:09	Detenidos por protesta en el Metro permanecen en sede de la PNB
12A4723891	12/11/2010	20:18	PNB: Protesta en el Metro tiene intenciones políticas
12A4723461	12/11/2010	18:27	Familiametro exige destitución de directivos del Metro
12A4723413	12/11/2010	18:18	Comité de Usuarios del Metro exige liberación de los detenidos
12A4723387	12/11/2010	18:09	Ministro culpa a Voluntad Popular por hechos del Metro
12A4722335	12/11/2010	14:30	Exigen al TSJ rapidez en recurso contra Ley del Consejo Federal
12A4722011	12/11/2010	13:11	Cierran por dos noches un tramo de la Francisco Fajardo
12A4721975	12/11/2010	13:06	Vecinos solicitaron un Cabildo Abierto para Caricuao
12A4721691	12/11/2010	12:31	Vecinos de Carayaca protestan ante crisis vial por las lluvias
12A4721573	12/11/2010	12:19	MTC se pronuncia ante hechos de la estación Propatria
12A4721411	12/11/2010	11:54	Denuncian que policías golpearon a detenidos en el Metro
12A4721373	12/11/2010	11:40	Padres de colegio Andrés Bello cerraron calle real de Antímano
12A4720893	12/11/2010	10:28	Usuarios protestan dentro de estación Propatria

11A4719691	11/11/2010	21:25	Incomunicada por lluvias la parroquia Carayaca en Vargas
11A4718573	11/11/2010	16:05	Alcalde Metropolitano juramentará a los primeros "Conciliadores Escolares"
11A4718531	11/11/2010	15:56	Defensoría exhorta a la Alcaldía de El Hatillo a suspender corrida de toros
11A4718491	11/11/2010	15:51	Solicitan medida cautelar para evitar corridas de toros en El Hatillo
11A4718451	11/11/2010	15:47	Concejal Metropolitano presentó plan de gobernabilidad a diputados
11A4718251	11/11/2010	15:09	Inician construcción de pantalla atirantada en Km 18 de la Panamericana
11A4718215	11/11/2010	14:55	Construyen muro de estabilización en la avenida Tamanaco de Oripoto
11A4717413	11/11/2010	12:14	Habitantes de El Junquito esperan respuesta de las autoridades
10A4714971	10/11/2010	19:27	Inician trabajos en falla de borde de la Panamericana
10A4714573	10/11/2010	17:23	Alcaldía Mayor interpone ante TSJ un recurso contra Libertador
10A4714213	10/11/2010	16:10	Personal del UPEL-Miranda protesta por reivindicaciones
10A4713451	10/11/2010	12:36	Proyecto "Chacao Digital" será expuesto en congreso en Medellín
10A4712973	10/11/2010	11:25	Falla eléctrica en Chacao y desalojo de tren en Caño Amarillo
10A4712537	10/11/2010	10:07	Retiran publicidad de licor y cigarrillos

10A4712411	10/11/2010	09:42	Trabajadores de la salud marcharán hasta la Vicepresidencia
09A4710051	09/11/2010	15:13	Premiaron a ganadores del concurso "200 ideas para Miranda"
09A4709973	09/11/2010	14:48	Declaran en emergencia al Hospital Vargas
09A4709531	09/11/2010	13:11	Gobierno de Miranda realizó nueva entrega de ayudas para afectados de Vista Hermosa
09A4709451	09/11/2010	13:03	Alcaldía Mayor consulta a ciudadanos para producir Plan Caracas 2020
09A4709429	09/11/2010	13:00	El edil Freddy Guevara inicia consulta pública
09A4709173	09/11/2010	12:07	Camión desprendió techo de túnel en la autopista a Vargas
09A4709099	09/11/2010	12:00	Lluvias moderadas después de mediodía en el Valle de Caracas
09A4709101	09/11/2010	12:00	Lluvias moderadas después de mediodía en el Valle de Caracas
09A4708937	09/11/2010	11:13	Se hundió la vía en el Km 23 de El Junquito
09A4708581	09/11/2010	10:08	Estallido de transformador deja sin luz a CC Los Chaguaramos
09A4708575	09/11/2010	10:04	Los Salias celebrará el Día del Músico con sesión solemne
09A4708533	09/11/2010	09:56	Chacao formará Defensores de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes
09A4708451	09/11/2010	09:32	Trabajadores metropolitanos protestarán ante Asamblea Nacional
09A4708259	09/11/2010	08:54	40 familias toman urbanismo privado Residencias Guatire Plaza

08A4707331	08/11/2010	21:23	Autopista Francisco Fajardo cerrada a la altura de Puente Sucre
08A4707211	08/11/2010	19:31	Usuarios reportan fuerte retraso en Línea 1 del Metro
08A4705973	08/11/2010	14:31	Residentes de Santa Bárbara trancaron autopista Petare-Guarenas
08A4705097	08/11/2010	11:47	Policía Nacional se despliega en estaciones del Metro Cable
08A4705091	08/11/2010	11:41	Recolectan más de 100 juguetes para niños del área rural de El Hatillo
08A4704653	08/11/2010	10:19	Trabajadores metropolitanos protestan por pagos vencidos
08A4704651	08/11/2010	10:15	Inundación generó caos en la Línea 2 del Metro
07A4703411	07/11/2010	21:19	Interrumpido servicio eléctrico en La Pastora
06A4700931	06/11/2010	22:43	Llaman al diálogo por la ocupación del Encantado Humboldt
06A4700851	06/11/2010	22:17	Encantado
06A4700011	06/11/2010	14:02	Aplicarán medida de expropiación al Encantado Humboldt
06A4699539	06/11/2010	11:43	Realizan asambleas de propietarios de inmuebles expropiados
06A4699091	06/11/2010	02:24	Inestabilidad atmosférica se proyecta al occidente del país
05A4697411	05/11/2010	14:41	Ledezma lanza mañana el programa "Agua para la Vida"
05A4697257	05/11/2010	14:00	Vecinos protestarán mañana contra expropiación de Sambil Candelaria

05A4696615	05/11/2010	11:26	Reúnen firmas para que Alcaldía Mayor y gobiernos locales coordinen el Metro
05A4696333	05/11/2010	10:34	19 colegios participarán en festival de gaitas en El Hatillo
04A4694851	04/11/2010	21:37	Reforzarán seguridad en bancos por época decembrina
04A4694491	04/11/2010	18:30	Canán garantiza participación privada en Sambil La Candelaria
04A4693291	04/11/2010	14:30	Elías Jaua acusa a oposición de impulsar invasiones
04A4693251	04/11/2010	14:17	En 2011 Miranda recibirá 40% menos que hace dos años
04A4693011	04/11/2010	13:02	Santa Cruz del Este tendrá primer punto de transferencia de residuos sólidos
04A4692495	04/11/2010	11:28	Jefe del Core 5 afirma que GN actuará contra invasores
04A4692293	04/11/2010	10:51	El sábado inauguran Juegos Vecinales Baruta 2010
04A4692251	04/11/2010	10:43	Revista digital "Ecocaracas" presenta su página web
04A4692099	04/11/2010	10:29	Mañana explican el proyecto Chacao Ciudad Digital
04A4692053	04/11/2010	10:12	Trabajadores metropolitanos se declaran en emergencia
03A4689137	03/11/2010	13:25	Familias de Bosques del Ingenio conforman brigadas de resguardo
03A4688573	03/11/2010	11:45	Vecinos rechazan adquisición forzoza del Sambil La Candelaria
03A4687731	03/11/2010	09:36	Se retiraron invasores que tomaron anoche La

Rosa Mística

03A4687691	03/11/2010	09:31	Decretada adquisición forzosa del Sambil Candelaria
03A4687011	03/11/2010	02:26	Desarrolladores de El Encantado aseguran que la obra tiene 90% de avance
02A4686331	02/11/2010	21:29	Protestan por incremento en matrículas del ISUM
02A4685971	02/11/2010	18:22	Compradores de El Encantado terminan reunión sin acuerdo
02A4685295	02/11/2010	16:15	Plan "Papa" recorre Caracas
02A4685251	02/11/2010	16:05	Cabildo solicita apertura estacionamiento de Sambil Candelaria
02A4684651	02/11/2010	13:58	Indepabis verifica estado de propiedades en El Encantado
02A4684335	02/11/2010	13:04	La Línea 2 del Metro se quedó sin luz durante cinco minutos
02A4684171	02/11/2010	12:34	Precipitaciones generan deslizamiento en la Petare-Santa Lucía
02A4684137	02/11/2010	12:30	Suspendidos servicios de salud y funerarios a trabajadores de Libertador
02A4683931	02/11/2010	11:58	70 personas intentaron invadir inmuebles expropiados en Guarenas
02A4683853	02/11/2010	11:45	Retrasos en trabajos del Metro mantienen vías cerradas en Las Mercedes
02A4683775	02/11/2010	11:31	Ocurre segunda falla grave en Línea 1 del Metro
02A4683217	02/11/2010	09:48	Línea 1 del Metro solo presta servicio de Palo Verde a Chacaíto

02A4683219	02/11/2010	09:48	Línea 1 del Metro solo presta servicio de Palo Verde a Chacaíto
02A4683173	02/11/2010	09:27	Propietarios de El Encantado se reúnen con el Indepabis
01A4681611	01/11/2010	20:41	Suspendidas rutas de metrobús hacia Guarenas y La Rosa
01A4681333	01/11/2010	19:24	Protesta estudiantil cierra avenida Francisco Solano
01A4681291	01/11/2010	19:17	Constructora de El Encantado Humboldt desmiente retraso en las obras
01A4680891	01/11/2010	17:12	Sacan del Metro a usuario por tomar una foto con su celular
01A4680093	01/11/2010	14:11	Dictan ocupación temporal en El Encantado y El Encantado Humboldt
01A4680053	01/11/2010	14:05	Gobierno promete concluir obras de urbanismos expropiados
01A4680015	01/11/2010	13:59	Retenido twitero por sacar fotos del Metro
01A4680013	01/11/2010	13:57	Piden instalar rampas de frenado en autopista Petare-Guarenas
01A4679651	01/11/2010	12:31	Decretan oficialmente ocupación temporal de Las Acacias
01A4679299	01/11/2010	11:33	Indepabis visita residencia en San José
01A4679293	01/11/2010	11:26	Prorrogan hasta mañana pago de impuesto en El Hatillo
01A4679011	01/11/2010	10:33	En vigilia residentes de torres que expropiarán en Parque Caiza
01A4678211	01/11/2010	08:24	Incertidumbre entre propietarios de inmuebles

			expropiados
31A4677571	31/10/2010	22:30	GNB ocupa conjunto residencial El Fortín en Guarenas
31A4675697	31/10/2010	13:28	Visitantes llegaron al Cementerio del Sur a pie o en moto
31A4675623	31/10/2010	12:58	Exigen que la base aérea La Carlota sea convertida en parque
31A4675571	31/10/2010	12:33	Derriban estructuras irregulares en sótano 3 de Parque Central
30A4672933	30/10/2010	14:39	Se graduó primer grupo de Constructores Populares
30A4672931	30/10/2010	14:38	"Plan Papa" llegó a Cotiza
30A4672851	30/10/2010	13:56	Jacqueline Farías niega colapso en el Metro de Caracas
30A4672773	30/10/2010	13:40	Loma de Niquel asegura que no hay enfermos por el metal
30A4672173	30/10/2010	11:35	Cuelgan 200 pendones en Petare en contra de la violencia
29A4669771	29/10/2010	13:57	"Dugarte sufre de 'Ledezmitis' aguda"
29A4669651	29/10/2010	13:41	Crecida de ríos afecta a costas de Caruao y Brión
29A4669223	29/10/2010	12:18	Implementan operativo especial en Cementerio General del Sur
29A4669215	29/10/2010	12:14	Emplazan a diputado Dugarte a que explique caso de "plantillas"
29A4668693	29/10/2010	10:43	Alcaldía de El Hatillo realizará concurso de canto con Colegios de Caracas

29A4668571	29/10/2010	10:21	Restringen el tránsito por obras del Bulevar Uslar Pietri en Chacao
28A4665695	28/10/2010	15:38	Chacao celebra "La fiesta de la esperanza"
28A4665453	28/10/2010	14:53	La ruta "el cine va a tu calle" recorre comunidades de Petare
28A4664817	28/10/2010	12:37	Culminaron los pisos 4, 5 y 6 de la Torre Este
28A4664257	28/10/2010	11:37	Casa Cuna de Baruta celebra 51 aniversario con actividades recreativas
28A4663455	28/10/2010	09:43	MTC asegura que sólo se presentó una falla en Línea 2
28A4663451	28/10/2010	09:41	Haiman El Troudi designado presidente del Metro
28A4663371	28/10/2010	09:25	Metro presentó la tercera falla del día
27A4660385	27/10/2010	14:49	"Las mejoras en Línea 1 serán progresivas"
27A4659611	27/10/2010	11:43	Empleados de Libertador truncan final de la Av Universidad
27A4659213	27/10/2010	10:45	Reabierto el tránsito en la Av. Francisco de Miranda
27A4658651	27/10/2010	09:06	En Chacao realizan simulacro de respuesta a sismo
26A4656973	26/10/2010	17:36	MTC afirma que el Metro salió con 34 trenes
26A4656731	26/10/2010	16:40	Cabildo propone transferir a alcaldes administración del Metro
26A4656291	26/10/2010	15:31	Metro abrió operaciones hoy con 19 trenes
26A4655931	26/10/2010	14:40	Polichacao imparte charlas de seguridad a comerciantes y vecinos
26A4655733	26/10/2010	13:43	Aplican vacunas gratuitas en El Cafetal

26A4654411	26/10/2010	09:53	Rehabilitado parque de Santa Rosa de Lima en Baruta
26A4654251	26/10/2010	09:28	Recuperan tramo desde la Valle-Coche hasta Plaza Venezuela
26A4653691	26/10/2010	01:12	Aprueban Bs. 273 millones para el Metro de Caracas
25A4651291	25/10/2010	12:52	Alcalde Ledezma pide que se retomen inversiones para el Metro
25A4651063	25/10/2010	12:10	La semana inició con más fallas en el Metro
25A4650811	25/10/2010	11:05	En enero de 2011 comienzan a construir Ciudad Tiuna
25A4650573	25/10/2010	10:33	Uniprove pide renuncia a directiva del Metro
25A4650135	25/10/2010	09:39	En una semana abrirán un canal de la Cota 905
25A4650131	25/10/2010	09:36	Retrasos en las líneas 1 y 2 del Metro
25A4650011	25/10/2010	09:09	Trabajadores de Inparques realizan toma pacífica de Minambiente
25A4649371	25/10/2010	03:52	Lluvias dispersas se producen en varios puntos de la capital
24A4647131	24/10/2010	11:00	Siete países en feria artesanal de El Hatillo
23A4645331	23/10/2010	20:11	Desbordada quebrada El Carmen en Antímamo
23A4645091	23/10/2010	17:43	Alcaldía Metropolitana entrega patrullas en el municipio Sucre
23A4644691	23/10/2010	16:30	Se desborda quebrada "El Pano" en Antímamo
23A4644331	23/10/2010	13:12	Aplican Plan Bicentenario en Antímamo y El Recreo
22A4640891	22/10/2010	14:51	Garcés asegura que medios desvirtuaron sus

			declaraciones
22A4640691	22/10/2010	14:26	Desalojan tren de Los Dos Caminos con vagones aislados
22A4639829	22/10/2010	12:00	Miles de usuarios en protesta virtual contra Metro en Twitter
22A4639737	22/10/2010	11:39	Se intensifica en Twitter protesta de usuarios del Metro
22A4639051	22/10/2010	09:31	Cierran paso en un tramo de la Cota 905 debido a derrumbe
22A4638971	22/10/2010	09:16	El Metro amaneció con fuerte retraso en la Línea 1
21A4637611	21/10/2010	19:50	Recomiendan usar transporte superficial en lugar del metro
21A4636411	21/10/2010	14:02	Recuperan plaza Santa Inés en Las Minas de Baruta
21A4635741	21/10/2010	12:06	Quitarán el agua durante 24 horas en Mariches y Caucagüita
21A4635611	21/10/2010	11:44	Chacao discutirá proyectos de desarrollo promovidos por las comunidades
21A4635535	21/10/2010	11:39	Crisis financiera y laboral del Cabildo abordan en cámara
21A4635133	21/10/2010	10:58	Aplican medidas de urgencia para aliviar la colapsada Línea 1
21A4635135	21/10/2010	10:58	MTC admite reducción de trenes en el servicio
21A4635061	21/10/2010	10:39	Los Corales convoca de urgencia a asamblea de propietarios
20A4633971	20/10/2010	23:57	Plantean de nuevo crear terminal en estacionamiento Río Tuy

20A4633851	20/10/2010	23:27	Gobernación de Vargas expropia edificio Vistamar en Los Corales
20A4633415	20/10/2010	19:49	Tránsito complicado hacia el este y el oeste de la capital
20A4633291	20/10/2010	19:13	Restringen acceso de pasajeros al metro de Caracas
20A4632057	20/10/2010	14:50	Mariches y Caucagüita estarán sin agua 24 horas
20A4630851	20/10/2010	11:50	Alumnos del Francisco de Miranda trancaron la avenida Urdaneta
20A4630653	20/10/2010	11:22	Reportan falla de tren en la línea 1 del Metro de Caracas
20A4630335	20/10/2010	10:25	San Antonio de Los Altos recupera la limpieza de sus espacios públicos
20A4630295	20/10/2010	10:18	Polichacao activa el Programa Colegio Seguro
20A4629931	20/10/2010	09:24	47 artistas participan en el XII Salón de Arte Alejandro Otero
19A4627455	19/10/2010	15:49	Avethón tomó a Caracas en su décima cuarta edición
19A4627173	19/10/2010	15:22	Transportistas reciben inducción para incorporarse al Proyecto Transmetrópoli
19A4626935	19/10/2010	14:40	Repotenciaron aires acondicionados de 14 vagones del Metro
19A4626581	19/10/2010	13:07	Para finales de noviembre estarán listas las obras de la Plaza Bolívar de Chacao
19A4626495	19/10/2010	12:50	Construyen torrentera en la Escuela La Unión de El Hatillo
19A4626213	19/10/2010	12:12	Inician construcción del elevado bicentenario en

Los Teques

19A4625975	19/10/2010	11:47	Trabajadores del Cabildo protestan por segundo día consecutivo
18A4622531	18/10/2010	15:21	Limpian la autopista Petare-Guarenas
18A4622097	18/10/2010	14:00	Trabajadores del Cabildo protestan ante ministerio de Finanzas
18A4621931	18/10/2010	13:19	Bebé que nació en el Metro está saludable
18A4620891	18/10/2010	11:23	Comienzan trabajos de mantenimiento en el teleférico
18A4620533	18/10/2010	10:42	A pesar de bajarles el presupuesto Miranda recupera casas de los abuelos
18A4620373	18/10/2010	10:22	El Hatillo se convirtió por una noche en centro de arte
18A4619411	18/10/2010	08:02	Colapsada La Castellana por accidente en la Cota Mil
17A4618811	17/10/2010	23:33	El Hatillo está sin electricidad desde las 4 de la tarde
17A4617091	17/10/2010	11:32	Teleférico Warairarepano cierra por mantenimiento
17A4616731	17/10/2010	10:38	500 jóvenes participaron en la V Carrera Junior
17A4616613	17/10/2010	10:24	Caraqueños celebran Día Mundial de Caminar
16A4614971	16/10/2010	14:21	Reimpulsan plan bicentenario en Caracas
15A4610813	15/10/2010	11:33	Desmontan la valla de la Taza de Nescafé de la Torre Phelps
15A4610537	15/10/2010	10:45	Fundación Refugio de Esperanza realiza dancing coreográfico juvenil