

COBERTURA TELEVISIVA DEL TERREMOTO

**La catástrofe vista a través de la pantalla, la audiencia y la
industria**

Santiago de Chile, Julio de 2010



COBERTURA TELEVISIVA DEL TERREMOTO
La catástrofe vista a través de la pantalla, la audiencia y la industria

Jefa Departamento de Estudios
María Dolores Souza

Coordinadora Estudio
Regina Oyanedel

Análisis de Contenido Pantalla
Claudia Alarcón
Luis Andrade
Sebastián Montenegro*
José Ignacio Polidura*
Stefan Tomicic

Encuesta y Grupos Focales
Feedback

Entrevistas
Carmen Santa Cruz

* Departamento de Supervisión CNTV

Índice

I. Prólogo	5
II. Introducción	6
1. Justificación	8
1.1. Objetivos.....	8
2. Metodología	9
III. RESULTADOS	12
A. Dimensión estructural	12
<i>La Mirada desde la Pantalla</i>	12
1. Formato de la información	12
1.1. Tipo de transmisión.....	14
1.2. Áreas temáticas.....	15
1.3. Temas.....	15
1.4. Presencia de Temas durante la semana.....	16
1.5. Actores.....	17
1.6. Presencia de Actores durante la semana.....	20
1.7. Relación entre Temas y actores.....	21
1.8. De qué habló cada actor.....	21
1.9. Quiénes hablaron en cada tema.....	23
1.10. Edad de los actores.....	25
2. Los otros medios como contexto de la evaluación sobre la televisión	26
<i>La mirada de la Audiencia</i>	26
3. Visionado de televisión	29
3.1. Los niños y la cobertura.....	31
B. Dimensión Narrativa	33
1. La Emocionalidad del discurso narrativo	33
<i>La Mirada desde la Pantalla</i>	33
<i>La Mirada de la Audiencia</i>	36
2. Imágenes que causaron impacto	36
2.1. Los saqueos.....	37
3. Rol de Contención	39
3.1. Emociones que la TV produjo en las personas.....	40
C. Dimensión Rol social de la Televisión	41
1. Valoración del rol informativo en la TV	41

<i>La mirada de la Audiencia</i>	41
1.1. Principales críticas a la cobertura realizada por la televisión.....	43
1.2. El problema del sensacionalismo.....	44
1.3. El problema de la centralización.....	46
2. Expectativas sobre el rol de la televisión.....	47
D. Dimensión rol profesional	48
<i>La mirada desde la Pantalla</i>	48
<i>La Mirada de la Industria</i>	50
1. Auto-percepción de los periodistas en terreno.....	50
1.1. El contexto y las condiciones de trabajo.....	50
1.2. Rol periodista/asistencialista.....	51
1.3. ¿Qué registrar y qué dejar fuera?.....	52
2. La labor de los editores y equipos de prensa en Santiago.....	53
2.1. Apoyar y entregar contención a los equipos en terreno	54
2.2. Desarrollar un relato equilibrado sobre la base de los despachos en terreno y a la visión global en Santiago	54
2.3. Editar los contenidos despachados desde regiones.....	55
3. Instituciones: Colegio de Periodistas y Consejo de Ética de los Medios.....	56
3.1. Respecto del rol de los medios	56
3.2. Criterios esperados para la entrega informativa	57
3.3. Evaluación de la cobertura televisiva	58
3.3.1. Evaluación general	58
3.2. Déficits relevados	58
3.2.1. Falta de información explicativa	59
3.2.2. Información incompleta, poco fidedigna	59
3.3. Falta a la dignidad de las personas.....	60
3.4. En relación a eventuales escenarios de catástrofe a futuro.....	61
<i>La Mirada de la Audiencia</i>	62
IV. Conclusiones.....	64

I. Prólogo

Como Consejo Nacional de Televisión creemos que frente a la inmensa catástrofe recientemente sufrida por nuestro país, es nuestro deber como organismo regulador de la televisión chilena, reflexionar y posibilitar el debate público sobre el rol de la televisión, especialmente debido a la innegable responsabilidad social que le cabe.

La televisión es el medio de comunicación de mayor consumo en nuestro país y se ha evidenciado que la importancia que tiene para las personas en su vida cotidiana influye en la relación que establecemos con el mundo. La investigación de los últimos 40 años ha postulado que la televisión, por sobre todo el resto de los medios, determina en gran medida la agenda de temas sobre los que pensar en relación a la sociedad y el mundo. Muchas veces entregando nociones y visiones que hacemos propias.

Si bien existe una buena opinión sobre el rol informativo de la televisión nuestras encuestas demuestran que existe una crítica cristalizada respecto de la cobertura de algunos hechos, en particular los dramáticos, aduciendo que se exagera el dolor humano. Este es un motivo más para analizar la cobertura televisiva de desastre natural del 27 de febrero.

Por su magnitud este estudio es el mayor realizado en el mundo sobre cobertura de catástrofes y en este sentido significa un esfuerzo por avanzar hacia la generación de lineamientos de carácter ético salvaguardando la representación de la vulnerabilidad humana ante estos fenómenos y entregando mayor protagonismo a voces que constituyan un aporte para enfrentar de mejor manera estas situaciones que seguirán formando parte de la historia del país.

Herman Chadwick Piñera
Presidente

II. Introducción

El estudio que se presenta corresponde a los resultados de una investigación sobre la cobertura de los canales de televisión abierta de la catástrofe natural de febrero de 2010 en Chile. Se evalúan por un lado, criterios relacionados con la tradición de investigación sobre la calidad del trabajo periodístico y, por el otro, ciertos criterios de responsabilidad pública, que son requeridos a los canales de televisión debido al rol central que juegan en la vida cotidiana de las personas, por masividad, credibilidad e impacto.

Esta investigación se enmarca dentro de una línea investigativa sobre calidad y diversidad de los espacios informativos, que se inicia en el Consejo Nacional de Televisión a partir del año 2005. Si bien para el estudio se ha trabajado un instrumento *ad hoc* con variables que dan cuenta del tratamiento televisivo de la catástrofe, éste posee una base metodológica y conceptual de estudios previos tales como, como el *Barómetro de Calidad de Noticiarios de TV Abierta* (2005); y *Diversidad en Noticiarios Centrales de TV Abierta* (2008). También se recogieron conceptos de otros trabajos: del Informe *Anual del Proyecto para la Excelencia del Periodismo* (PEJ, por sus siglas en inglés) dependiente hasta el año 2006 de la Universidad de Columbia y actualmente parte de Pew Research Center¹ -que se realiza hace nueve años- y el *Valor Agregado Periodístico* (VAP) desarrollado por la Pontificia Universidad Católica de Chile desde el año 2003.

Como reguladores, hemos podido observar que países que han sufrido catástrofes de gran magnitud – los incendios en Australia (Bush Fires), el desastre de Katrina en Nueva Orleans, el terremoto de Haití, entre otros, han contado con herramientas éticas normativas en situaciones de emergencia que indican tanto a la prensa como a los medios de comunicación en general como actuar; evidenciando no solo una preocupación por quienes cubren las catástrofes –dando seguimiento y atención a un posible stress post traumático- sino también hacia quienes la viven de manera directa, las víctimas y sus familiares, a las cuales se protege emocionalmente al no exponerlos en demasía en la pantalla y resguardando su integridad emocional y su dignidad. Por tanto, se hace necesaria una reflexión en torno a este tema que permita la creación de instrumentos similares que permitan estar mejor preparados para futuras emergencias.

¹ Durante sus primeros nueve años, el proyecto estuvo afiliado a la Escuela de Periodismo de la Universidad de Columbia y tenía la misión de evaluar a la prensa y entregar directrices al periodismo sobre sus principios profesionales. A partir de 1 de julio de 2006, el proyecto comenzó una importante nueva etapa en su historia: se separó de la Universidad de Columbia a fin de centrarse en ampliar sus actividades de investigación, uniéndose al Pew Research Center en Washington DC, que alberga otros seis proyectos de investigación financiados por el Pew Charitable Trusts.

Por último, cabe mencionar que el interés metodológico en estos temas está íntimamente relacionado con las demandas y percepciones de las propias audiencias, quienes vienen manifestando a través de nuestras encuestas y estudios cualitativos que si bien valoran el rol informativo de la televisión, también consideran que se trata de uno de los medios de comunicación más sensacionalistas².

² Para más información ver CNTV (2008) *VI Encuesta Nacional de Televisión*.

1. Justificación

La catástrofe del pasado 27 de febrero fue cubierta ampliamente por diversos medios de comunicación, entre ellos la televisión, la que asume un importante rol social debido principalmente a su masividad en la cobertura y la posibilidad de retratar la realidad y los acontecimientos en desarrollo. En un contexto en que la televisión sigue siendo evaluada como uno de los medios más creíbles pero también el más sensacionalista, se hace indispensable conocer y describir el tratamiento que los canales de televisión dieron a estos hechos noticiosos.

Este estudio se constituye como una de las investigaciones sobre televisión más grandes que se ha realizado en torno a una situación de catástrofe en términos de análisis de pantalla y ha sido realizada con el fin de proveer de información y promover el debate en la opinión pública, la industria y la academia. Solo la codificación de contenidos significó más de 2000 horas de trabajo de codificación. A modo de comparación podemos mencionar el proyecto PEJ (EEUU)–que mide aspectos de excelencia periodística- analizó la cobertura televisiva del derrame de petróleo en el golfo de México durante una semana de programación, con una muestra de 2,5 horas diarias, mientras nuestra investigación abarca el total de 20 horas diarias de emisión.

Por otro lado, este estudio recurre a distintas metodologías para abordar el tema desde una mirada amplia, considerando las voces de distintos actores sociales, tales como la audiencia e informantes clave, mientras estudios similares realizados con motivo de los incendios en Australia o el desastre de Katrina, han sido esfuerzos de indagación focalizados en entrevistas en profundidad a los equipos de editores y periodistas.

1.1. Objetivos

- a) Conocer y describir el rol que asume la televisión en esta catástrofe y en los fenómenos asociados.
- b) Conocer, describir y analizar el tratamiento televisivo y la cobertura de esta catástrofe y los fenómenos asociados.

2. Metodología

El estudio está compuesto por la aplicación de distintas técnicas de investigación con metodología cuantitativa y cualitativa: encuesta telefónica, análisis de contenido de pantalla, grupos focales y entrevistas a informantes clave.

Fichas Técnicas

El análisis de contenido de pantalla y las entrevistas se realizaron en el Departamento de Estudios del CNTV; y la encuesta telefónica y los grupos focales fueron realizados por la empresa Feedback.

A. Análisis de Pantalla de Contenido Televisivo

Universo: canales de TV que hayan realizado cobertura de la catástrofe natural.

Criterios muestrales:

- i) que hayan presentado la mayor cobertura en términos de tiempo (más de 20 horas continuas)
- ii) que cuenten con los mayores índices de audiencia

Periodo muestral: Semana continua a partir del sábado 27 de febrero al viernes 05 de Marzo previo al comienzo de Chile ayuda a Chile³.

Muestra:

La muestra estará compuesta por 565 horas de transmisión continua de televisión abierta -lo que se traduce en 5121 notas periodísticas analizadas- de los siguientes canales de TV abierta:



³ Es importante destacar que el día viernes 05 de Marzo se realizó la campaña televisiva nacional “Chile ayuda a Chile” a las 22:00 hrs, por lo que es el único día de la muestra del cual no se vio la totalidad de la programación.

B. Encuesta Telefónica a televidentes

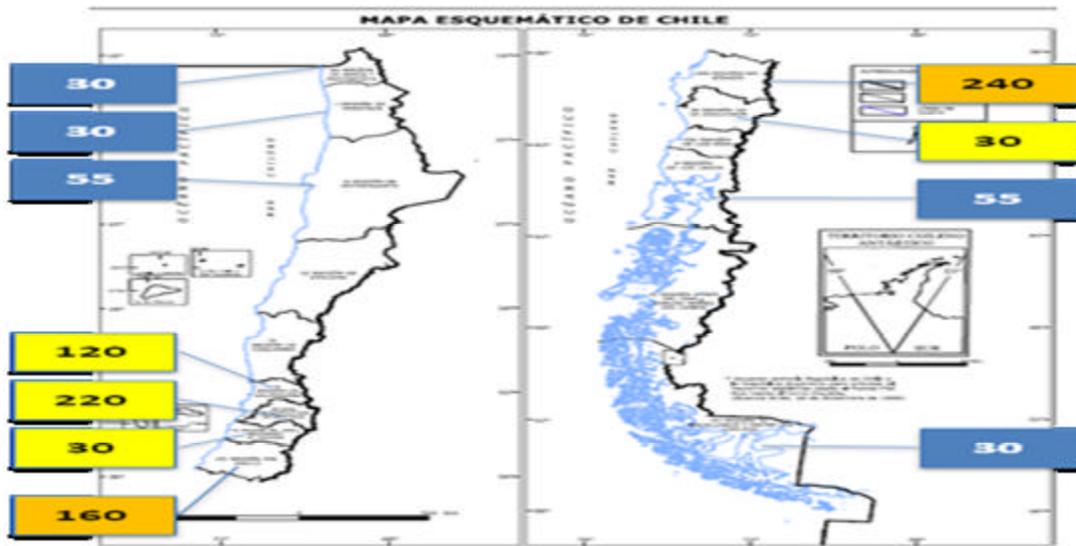
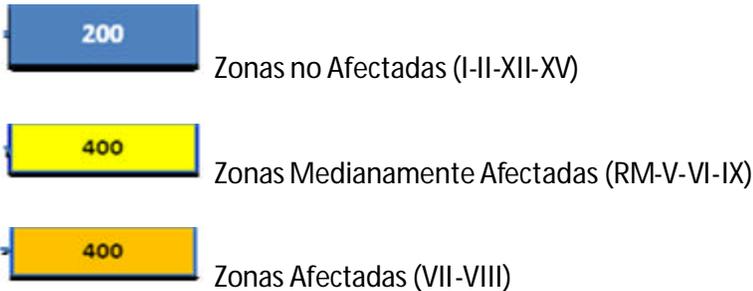
Universo: Hombres y Mujeres, mayores de 18 años de edad, de hogares urbanos del país que poseen línea telefónica residencial, excluyendo a las regiones III-IV-XI-XIV.

Criterios Muestrales: Haber visualizado televisión 3 días, durante los 7 días siguientes al terremoto y maremoto, durante un mínimo de tres horas cada día; ser padres de al menos dos hijos con edades entre 4 y 12 años y tener entre 30 y 50 años de edad.

Período muestral: Realizado entre el 30 de abril y 12 de mayo de 2010

Muestra: 1.000 casos (+/- 3,1% de error)

Distribución de la muestra



C. Grupos Focales con televidentes

Se realizaron 6 grupos focales, con hombres y mujeres padres de al menos 2 hijos entre 4 y 12 años. La distribución por GSE y Zona se describe a continuación:

NSE	Zona Muy Afectada Concepción	Zona medianamente afectada Santiago	Zona no afectada Iquique
C2	1	1	1
D	1	1	1

D. Entrevistas a Informantes Clave

Se realizaron 7 entrevistas a informantes claves, entre los que se cuentan: periodistas que cubrieron en terreno de canales de alcance nacional y regional; editores que trabajaron desde la Región Metropolitana; un representante del Colegio de Periodistas; y uno del Consejo de Ética de los Medios. Estas entrevistas se realizaron a periodistas.

III. RESULTADOS

¿Qué mostró la televisión durante la primera semana post-terremoto? Una mirada global desde la pantalla, la audiencia y la industria.

El informe a continuación se estructura en base a cuatro dimensiones de análisis: la dimensión estructural, la narrativa, el rol social de la televisión y el rol profesional de los periodistas.

A. Dimensión estructural

Desde el punto de vista de la pantalla televisiva, la dimensión estructural se refiere a la construcción más formal de las notas en las cuales se analiza la participación y diversidad de los temas y actores que formaron parte de la cobertura del terremoto. Desde el punto de vista de la audiencia, esta misma dimensión aborda el consumo de medios y el visionado de televisión.

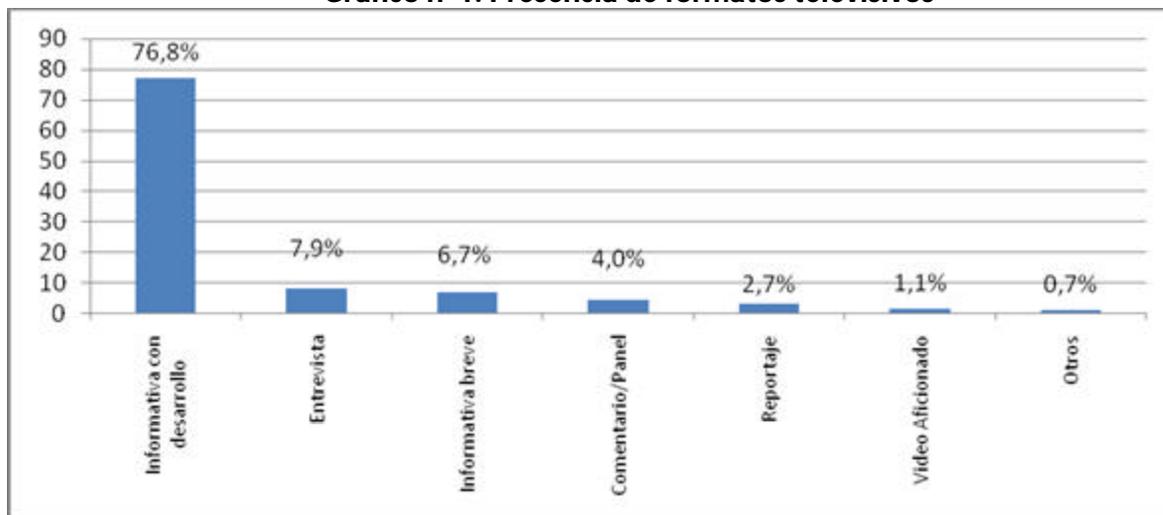
La Mirada desde la Pantalla

1. Formato de la información

El formato de la información se refiere a la estructura utilizada por el periodista para dar a conocer un hecho noticioso. Se distinguen las siguientes categorías: informativa breve, informativa -relato que carece de fuentes activas, no se ahonda en detalles de la noticia-; informativa con desarrollo - donde el relato va acompañado de imágenes, así como fuentes activas-; reportajes, comentarios, entrevistas, video aficionado y otros⁴.

⁴ Para una definición exhaustiva de los formatos ver Anexo nº1: *Instrumento de Codificación*. Manual Estudio "Cobertura Televisiva del Terremoto".

Gráfico n°1: Presencia de formatos televisivos



Dentro de los formatos que se presentaron durante la transmisión televisiva del 27 de febrero al 5 de marzo, el *"informativo con desarrollo"* fue el más utilizado (76,8%), seguido muy por debajo por la *"entrevista"* (7,9%).

Esta estructura de formato es muy propia de los espacios informativos, como se observa en los estudios sobre diversidad de noticiarios realizados en los años 2005 y 2008⁵. En ellos, la distribución de formatos es similar a la que se observó durante la cobertura del terremoto y del maremoto. Donde el *"informativo con desarrollo"* represente el 73%, en el estudio del 2005 y 75,2% en el del 2008.

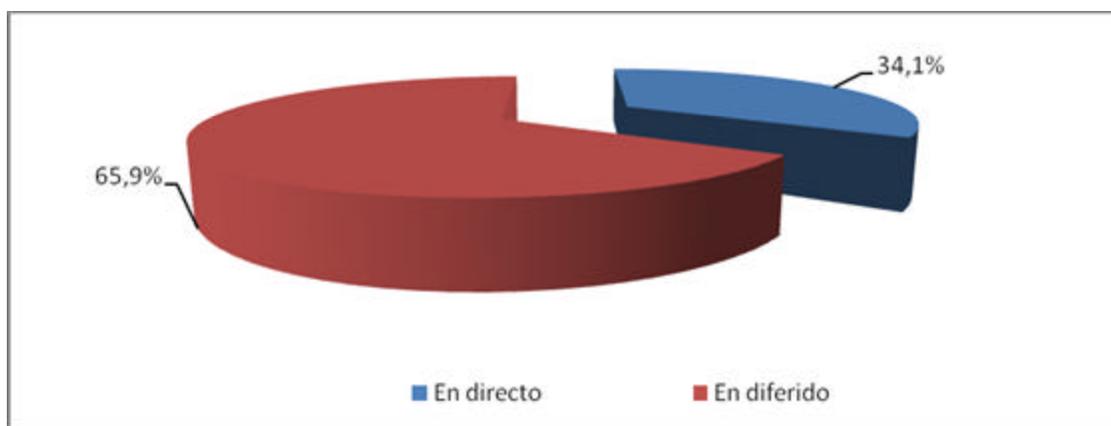
De esta manera, la organización de la parrilla programática de los canales se presenta bajo la forma de un noticiario continuo, de 24 horas, el cual a partir del 3 de marzo, comenzó a incorporar otros formatos.

⁵ Consejo Nacional de Televisión: *"Barómetro de Calidad Noticiarios Centrales TV Abierta"* (2005) y *"Diversidad en Noticiarios Centrales de Televisión Abierta"* (2008). Disponibles en www.cntv.cl

1.1. Tipo de transmisión

El tipo de transmisión se refiere a si la transmisión se realiza en directo – lo que está ocurriendo en ese instante, por lo que las imágenes no presentan edición alguna- o en diferido - transmisión de hechos que ya ocurrieron por lo que las imágenes exhibidas tuvieron la posibilidad de ser editadas.

Gráfico n°2: Tipo de transmisión



Si bien, la mayor parte de la transmisión fue con despliegue en terreno, el mayor porcentaje de las imágenes transmitidas fue en diferido (65,9%).

Las notas *en directo* se concentraron el 28 de febrero, con la transmisión desde las zonas afectadas, y el 3 de marzo, donde se mostraron las diversas campañas de ayuda y centros de recolección de donaciones.

En cuanto a las notas *en diferido*, estas se concentran el 1° de marzo, cuando se recapitulan las noticias emitidas los dos primeros días, y el 3 de marzo, cuando se incorporan a la programación espacios que muestran tanto resúmenes del desastre como el avance de las campañas de ayuda.

De esta manera, si bien existía la necesidad de inmediatez en la transmisión de las noticias y cobertura desde las zonas afectadas, el alto porcentaje de información transmitida en diferido apunta a que existió tiempo para decidir sobre la información que se presentó en pantalla.

1.2. Áreas temáticas

Para este estudio, se diferenciaron dos áreas temáticas: Tragedia y catástrofe natural y otros temas, con el fin de dimensionar la oferta noticiosa exclusivamente centrada en el terremoto y maremoto del pasado 27 de febrero.

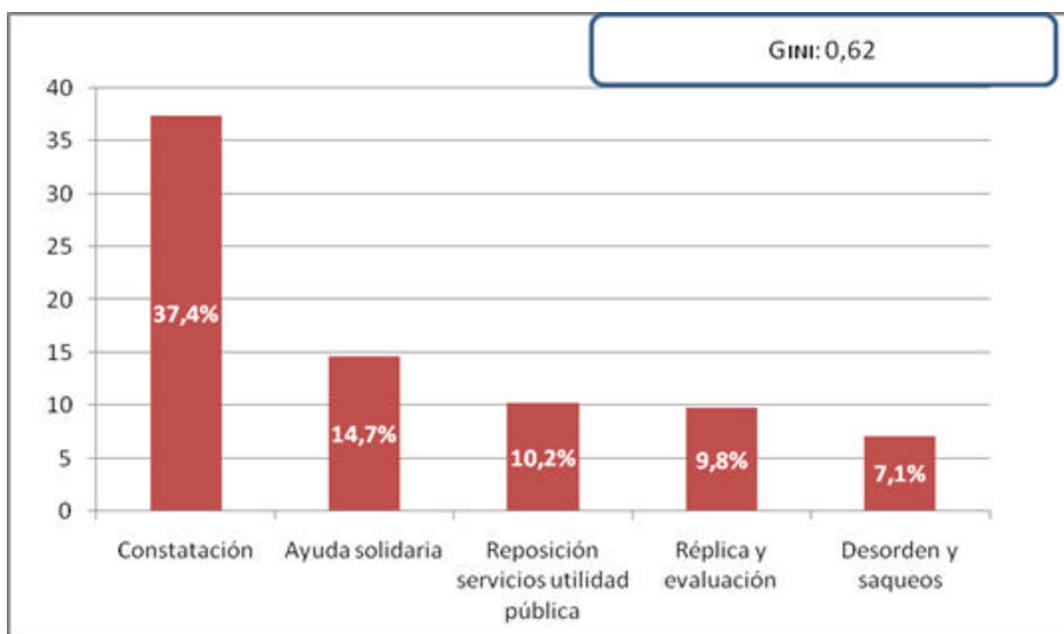
Al tomar los tiempos totales de transmisión de la semana del 27 de febrero al 5 de marzo, prácticamente todo este período (97,8%) fue dedicado a tratar la catástrofe y sus consecuencias.

El tiempo restante fue ocupado por películas y series, las cuales se emitieron en la madrugada del 27 d febrero (antes del terremoto) y a partir del 3 de marzo, donde se incorporan nuevos formatos a la parrilla programática.

1.3. Temas

El tema de la noticia corresponde a los ámbitos de interés abordados en la entrega noticiosa, considerando el enfoque que el medio le entrega.

Gráfico n°3: Temas más presentes en la cobertura



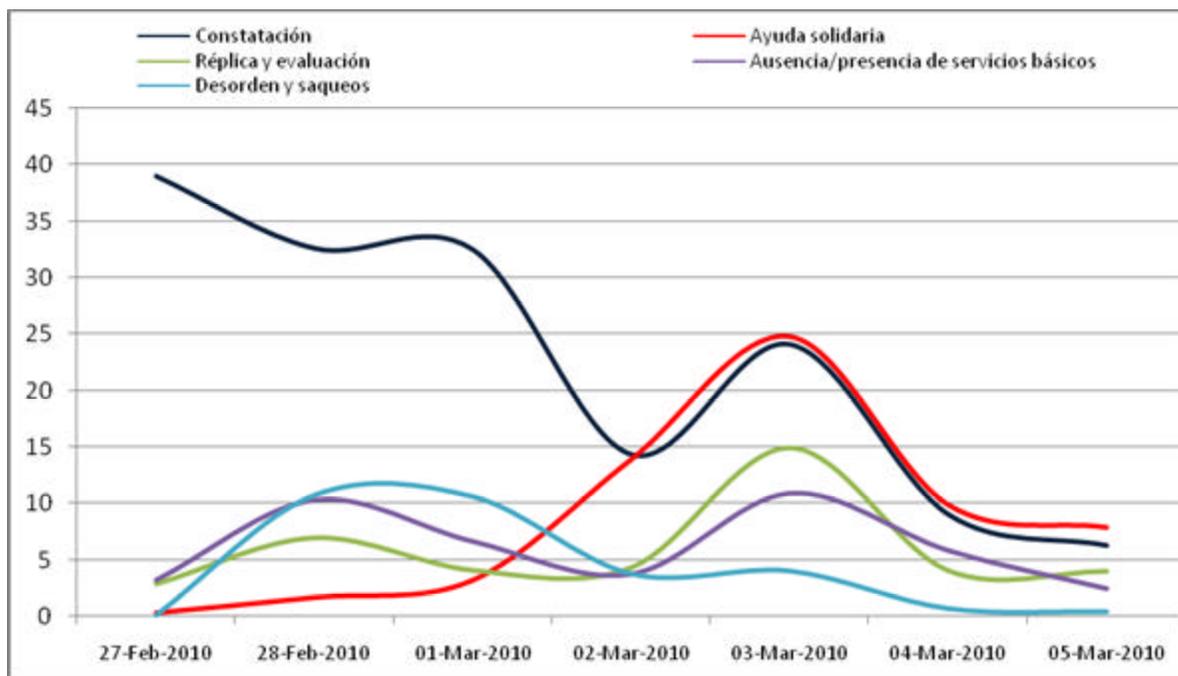
Como se aprecia en el gráfico n° 9 los temas más cubiertos durante la semana del terremoto fueron cinco, constituyendo casi el 80% del tiempo total de los temas en pantalla, siendo la "constatación de daños materiales y humanos" el que se observa con mayor presencia.

Al igual que en otros estudios que se han realizado sobre los noticiarios (2005 y 2008) se ha aplicado el coeficiente de *Gini* para medir el nivel de concentración de la pantalla durante esa semana. Para este estudio el coeficiente calculado es de 0,62, confirmando una significativa concentración de temas⁶.

1.4. Presencia de Temas durante la semana

Es interesante ver la evolución que tuvieron estos temas en la cobertura noticiosa y conocer donde se producen los *peaks* de mayor presencia.

Gráfico n°4: Temas más presentes en la cobertura distribuidos durante la semana



⁶ El coeficiente de Gini tiene valores entre cero y uno, donde 0 representa una distribución perfectamente equitativa, y 1 la máxima concentración.

En el gráfico se observa una baja pronunciada y sostenida del tema *constatación de daños materiales y humanos*. Esta situación se debe principalmente al distanciamiento paulatino de la fecha de la catástrofe, disminuyendo su cobertura y abriendo paso a la cobertura de *ayuda solidaria* como el tema con mayor tiempo en pantalla. Previo a esta fecha la programación muestra inestabilidad: poca organización programática y de tiempos, además de ausencia de publicidad.

El tema de *ausencia/presencia de servicios básicos* se observa con dos puntos altos: durante el 28 de febrero y el 3 de marzo. El primero se debe principalmente a la ausencia de servicios. Mientras que el segundo se debe a la reposición de servicios en sí, como agua potable, supermercados, luz, etc. Un movimiento similar presenta el tema *réplicas y evaluación de daños*. En los primeros días la presencia de estos temas está ligada a las réplicas en sí. Pero a partir del 3 de marzo se cruzan con la *evaluación de los daños*.

En cuanto al tema *desorden y saqueos*, su punto más alto se da durante los primeros días, (28 febrero y 1 de marzo), que es cuando estos hechos ocurrieron, bajando considerablemente en los días posteriores donde se posicionan temas como *evaluación de daños y reposición de servicios*.

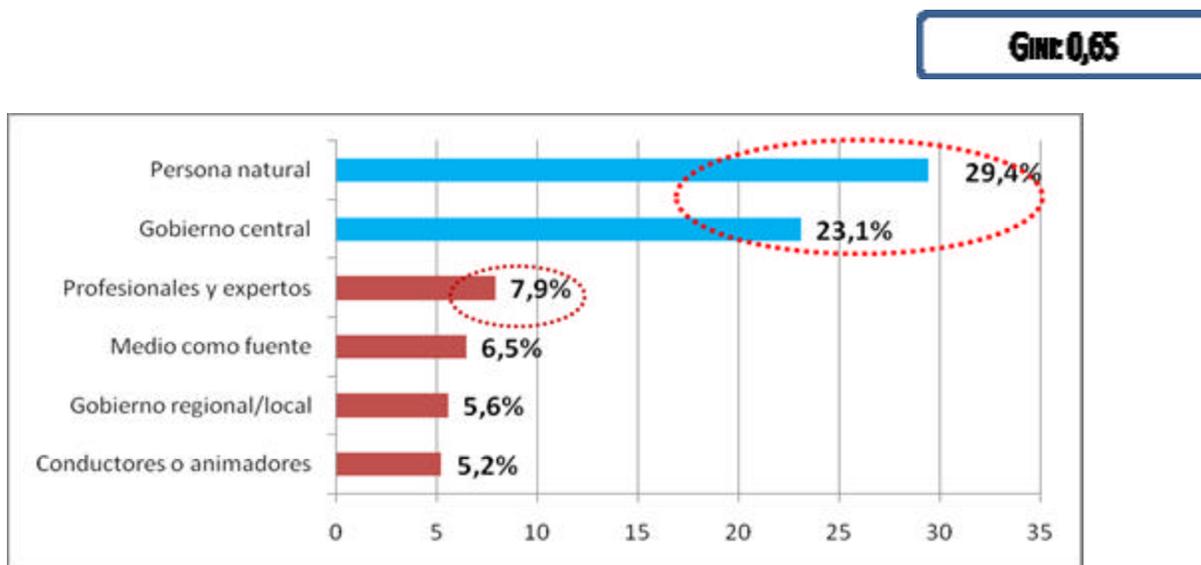
El 3 de marzo, día en que se observa un alza en todos los temas, es cuando la TV abierta logra una estabilidad en su parrilla, y los géneros informativos y de conversación se posicionan como los programas que generan el contenido relativo al desastre y fenómenos asociados.

La abrupta baja de los temas en general durante los días 4 y 5 de marzo se debe principalmente a la menor cantidad de tiempo dedicado al tema terremoto y maremoto en la parrilla en general. La programación se normaliza reincorporando la publicidad, géneros de ficción como telenovelas, películas y series en horarios diurnos y otro tipo de géneros televisivos.

1.5. Actores

Nos referimos en este apartado a las fuentes de información a la cual la nota periodística les concede voz. Es decir, intervienen de manera directa entregando su versión u opinión respecto a un hecho o tema.

Gráfico n°5: Actores más presentes en la cobertura⁷



En cuanto a la distribución de tiempo de los actores sociales en la pantalla, las *personas naturales* y las fuentes del *Gobierno central* abarcan más de la mitad del tiempo destinado a fuentes de información (52.5%). Este dato es corroborado por el valor del coeficiente de *Gini* obtenido (0,65). Esta concentración evidencia una particular forma de construcción de las notas periodísticas, centrándose en los testimonios y opiniones de las personas, más que en información experta de lo que sucedía en el lugar.

El uso de *personas naturales* desde el testimonio y el sentir, posiciona otra característica de las notas periodísticas aparte de la entrega de información. El testimonio y el sentir de la persona natural se transforman, más que en un elemento de información, en un elemento que articula y sustenta el relato periodístico pero desde la mera descripción del hecho mostrado, es decir, tal testimonio es utilizado sólo como apoyo descriptivo. Es en esta característica de las notas periodísticas donde hay mayor posibilidad de caer en construcciones de notas basadas en aspectos emocionales alejándose de su labor informativa. Es precisamente la utilización de testimonios de personas naturales como fuentes a la que hace referencia el Consejo de Ética de los Medios para el cuidado en su utilización:

⁷ Sólo se incorporaron al gráfico los porcentajes sobre 5%.

*"La cobertura de una catástrofe no significa únicamente estar en el lugar de los hechos o llegar antes que el personal de otros medios, sino realizar la labor profesional de investigar lo ocurrido y sus consecuencias. Para ello se debe utilizar la mayor cantidad de fuentes posibles, de preferencia oficiales antes que privadas, para evitar caer en el dramatismo de los casos particulares, y, en especial, fuentes expertas que permitan ofrecer el contexto de la catástrofe y darle a la cobertura de ella la dimensión que le corresponde en la totalidad de la oferta noticiosa del medio"*⁸

Algo destacado es la mayor presencia de *conductores* y *animadores* como fuente de información por sobre la *policía* y *bomberos*⁹. Esto se explica, en parte, por el gran porcentaje del tema *Ayuda Solidaria*, donde los "rostros" de los canales tuvieron un papel principal.

Dentro de los actores sociales con mediana presencia se encuentran los *expertos* y *otros medios como fuente*. En el caso de los expertos, el día del terremoto y el siguiente aparecen en pantalla entregando información en torno a la descripción y explicación de la catástrofe - sismólogos, geólogos y estructuralistas-. Luego entre el 1 y el 5 de marzo la información sismológica se mezcla con análisis político y de evaluación de los hechos.

Los *otros medios como fuente* corresponden principalmente a información desde el exterior y a través de internet (por medio de plataformas como Twitter, facebook, etc.)

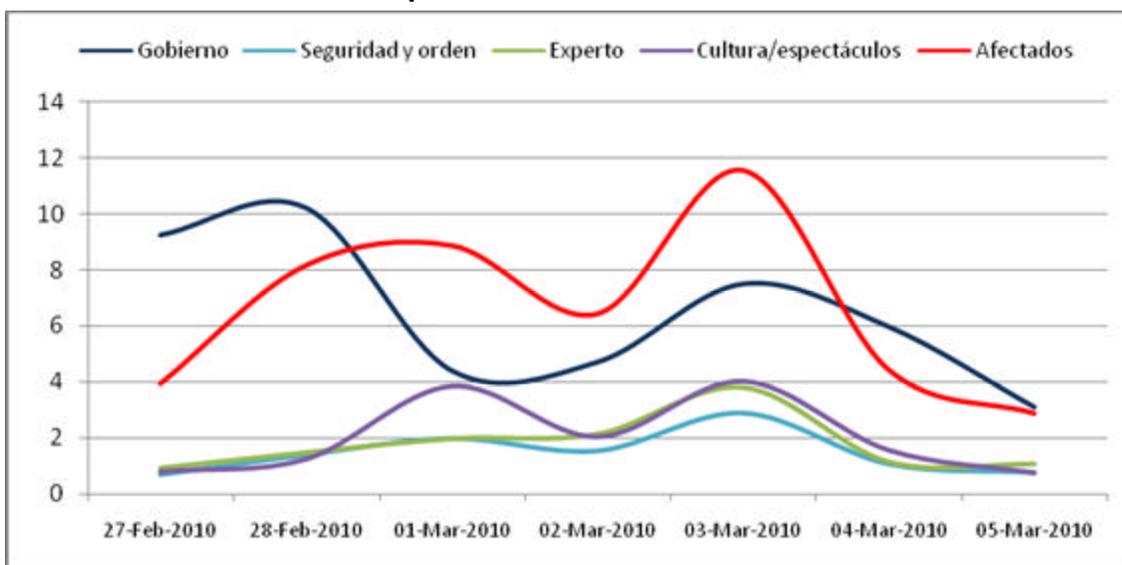
⁸ Consejo de Ética de los Medios de Comunicación (2010): "*Cobertura de noticias en situaciones de catástrofe*". Resolución n°151, del 27 de abril.

⁹ Presenta una presencia de 4,3% en pantalla.

1.6. Presencia de Actores durante la semana

Durante la semana de análisis, la evolución que tuvo la presencia de actores en la cobertura noticiosa se distribuye de la siguiente manera:

Gráfico n°6: Actores más presentes en la cobertura distribuidos durante la semana



La gráfica muestra un fuerte cambio en la presencia de los *actores institucionales* (gobierno central, regional y local) en relación con los *afectados*, como fuente de información. Mientras que los primeros marcan los contenidos de la TV durante los primeros dos días, los *afectados* suben su presencia en el transcurso de la semana, logrando su punto más alto el 3 de marzo. Esta situación se debe básicamente a que, de la saturación de noticiarios en los primeros días, se pasa a una parrilla que entrega información también a través de otros formatos como los misceláneos y la conversación.

En cuanto a *cultura y espectáculo* como fuente de información, se destacan dos momentos: el 1 de marzo, donde comienza la cobertura a las distintas campañas de ayuda solidaria y los "rostros" de los canales llegan a terreno, y el 3 marzo, en la cual la ayuda solidaria se instala como uno de los temas principales en la ya estabilizada agenda de la TV.

El comportamiento de la presencia de *expertos* en pantalla aumenta sistemáticamente desde el 27 de febrero (aunque es muy baja) logrando su punto más alto el día 3 de marzo. Esto se

relaciona con las diferentes temáticas tratadas durante esa semana, donde se alternan el análisis sismológico, el análisis político y la evaluación de daños.

En cuanto a *orden y seguridad*, es el 3 de marzo donde alcanza su mayor cantidad de tiempo, con el estado de sitio en la zona afectada y la entrega de ayuda. Lo interesante es la baja relevancia de esta voz como fuente de información durante los tres primeros días, momento en el cual suceden los eventos de saqueos y desordenes públicos.

La baja de las curvas en el día 5 de marzo, se explican por la normalización de la parrilla programática de los canales, incorporándose géneros y formatos que no abordan la temática estudiada (publicidad, telenovelas, series y películas).

1.7. Relación entre Temas y actores

Como se ha dicho, el 52,5% del tiempo destinado a las fuentes activas en la cobertura del terremoto se concentró en dos actores sociales: *Personas Naturales*, con un 29,4% del tiempo, y *Gobierno Central* con un 23,1% del tiempo total.

Estas cifras no difieren mayormente con los datos arrojados por otros estudios sobre noticiarios ya citados (2005 y 2008)¹⁰, principalmente respecto a la preponderancia de las *Personas Naturales* en la cobertura noticiosa, ya que en ambos estudios se constituyeron como la fuente más recurrente (24,2% y 23,8%, respectivamente). Asimismo, en ambos estudios el *Gobierno Central* aparece como una de las tres fuentes más importantes -en términos del tiempo en pantalla- para transmitir la información.

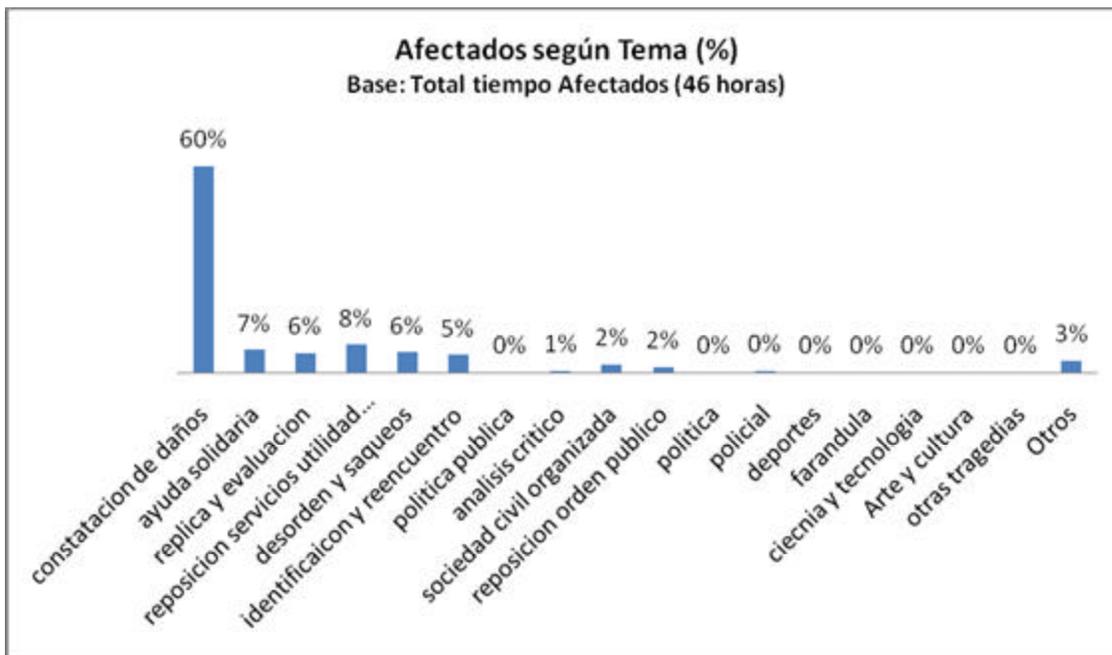
1.8. De qué habló cada actor

Para efectos de este estudio las *Personas Naturales* se han entendido como *afectados*¹¹, los que mayoritariamente fueron *Protagonistas* o *Víctimas* (82% del tiempo en pantalla). Centrando la mirada en la distribución de esta categoría a través de los distintos temas tratados durante la cobertura, se observa que el 60,3% del tiempo total en que aparecieron los *Afectados* en pantalla lo hicieron para referirse al tema de *Constatación de Daños Materiales y Humanos*.

¹⁰ Consejo Nacional de Televisión: "Barómetro de Calidad de Noticiarios de TV abierta" (2005) y "Diversidad en Noticiarios centrales de TV abierta" (2008).

¹¹ Dentro de esta categoría se agruparon a: Los Protagonistas de los Hechos (31%), Testigos (6%), Familiares (6%) Víctimas de los Hechos (52%), Ciudadanos Anónimos (2%) y Vecinos (4%).

Gráfico n°7: Actor afectados según tema

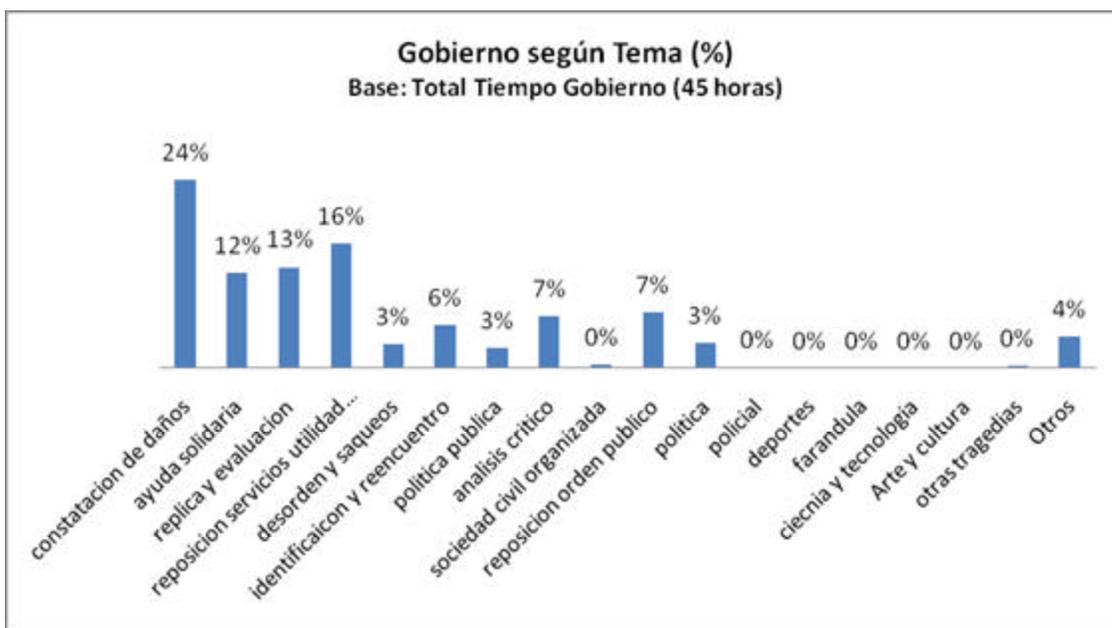


Es interesante destacar en los últimos tres estudios realizados en noticiarios, incluyendo este (2005, 2008 y 2010) las *Personas Naturales* han sido la principal fuente de información en pantalla, independiente del contexto o tema en que se encuentren insertos: en el año 2005 se encontraban concentradas en el área temática *Policial y Justicia*; en el estudio del 2008 se concentraron principalmente en el tema *Catástrofes Naturales* (22,4%), debido a que durante el período investigado todos los noticiarios centrales se abocaron a informar sobre la explosión del volcán Chaitén durante el primer semestre de dicho año y, este año, una nueva catástrofe determinó que este actor también se presentara mayormente en este tema. Esto evidencia cierta tendencia a privilegiar a los *Afectados* (o *Personas Naturales*) para construir el relato noticioso al cubrir situaciones circunstanciales y/o disruptivas respecto al curso normal de la vida, tales como las catástrofes naturales.

A pesar del tiempo de exposición en pantalla que se les da a los afectados, ello no significa una alta participación ciudadana -en cuanto sociedad civil organizada-. Por el contrario, a la *Sociedad Civil* como fuente de información se le destinó sólo un 2,2% del tiempo total, concentrándose mayoritariamente en los temas vinculados a *Ayuda Solidaria* (70% del

tiempo total destinado a estas fuentes). Estos valores son similares a los obtenidos en los estudios del 2005 y 2008 mencionados anteriormente, pues en ambos el tiempo destinado a la sociedad civil no superó el 2% del tiempo total, lo que permite vislumbrar una constante en la escasa cobertura a actores sociales de la sociedad civil, independiente de la contingencia noticiosa.

Gráfico n°8: Presencia del actor Gobierno según tema

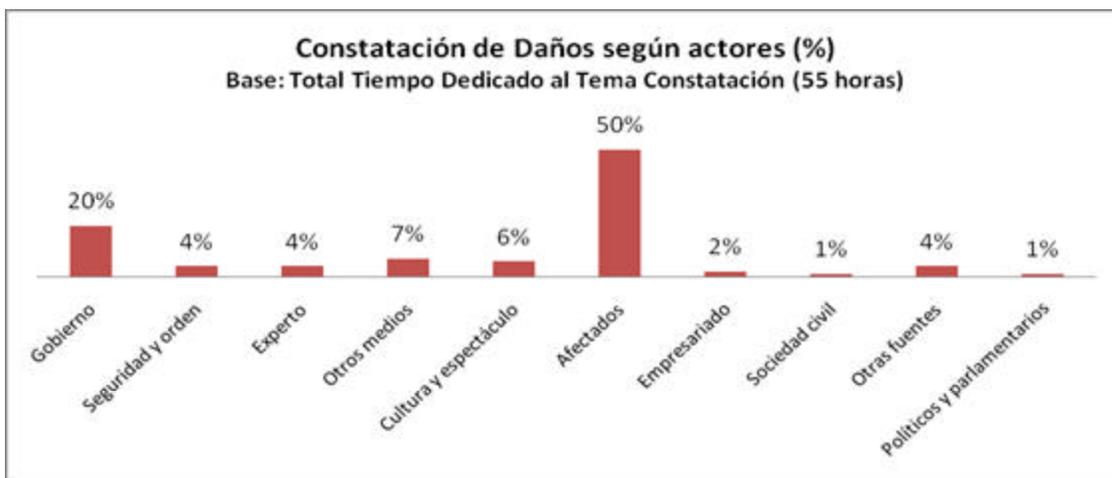


Las fuentes asociadas al *Gobierno* –tanto Central como Regional y Local- tuvieron voz fundamentalmente en los temas relativos a la *Constatación de Daños Materiales y Humanos*, con un 24% del tiempo total destinado a ellos en pantalla. Los temas que le siguen son *Reposición de Servicios y Utilidad Pública*, con un 16% del tiempo, y *Réplica y Evaluación de Daños* con un 13% del tiempo total.

1.9. Quiénes hablaron en cada tema

Tal como se ha señalado anteriormente, los temas más cubiertos durante la primera semana post-terremoto fueron *Constatación de Daños, Ayuda Solidaria, Reposición de Servicios y Utilidad Pública, Réplicas y Evaluación de Daños y Desorden y Saqueos*. Estos cinco temas constituyeron casi un 80% del tiempo total de los temas en pantalla.

Gráfico n°9: Presencia del tema Constatación de daños según actores



De todos ellos, el que más se trató durante la cobertura fue el de *Constatación de Daños* (34%), siendo abordado mayoritariamente a partir de los *Afectados*, ya que representaron el 50,4% del tiempo total dedicado a las fuentes en dicho tema. Las fuentes de *Gobierno* y *Expertos*, representaron el 20% y 4% del tiempo, respectivamente.

Es pertinente resaltar que estos datos difieren de lo planteado por el Consejo de Ética de los Medios de Comunicación¹², quienes señalan que en la cobertura de una catástrofe se deben priorizar las fuentes oficiales y expertas, antes que las privadas, aludiendo que de esta manera se evita caer en el dramatismo de los casos particulares y, a la vez, entrega elementos de contexto sobre la calamidad.

1.10. Edad de los actores

Para efectos de este estudio, se decidió analizar la información presentada en la cobertura noticiosa, colocando especial énfasis en la identificación de la presencia de menores de edad en la pantalla. Esta decisión tiene relación con la constante preocupación del CNTV por el respeto que la industria televisiva debiera tener con los horarios estipulados normativamente como franjas de protección al menor¹³, a saber, entre las 6:00 y las 21:59 horas. Asimismo, se les exige a los canales que transmitan advertencias en pantalla cuando

¹² Consejo de Ética de los Medios de Comunicación (2010): “*Cobertura de noticias en situaciones de catástrofe*”. Resolución n°151, del 27 de abril.

¹³ CNTV “Normas Especiales sobre Contenidos de las Emisiones de Televisión”. Ver http://www.cntv.cl/link.cgi/Quienes_Somos/Normas_Legales/18

los programas que se emitan después de las 22:00 horas sean inadecuados para menores de edad, según lo señalado en el artículo 1° de estas mismas Normas.

En promedio, el 99% del tiempo total destinado a las fuentes estuvo concentrado en personas mayores de edad, mientras que el tiempo destinado a los menores fue sólo de un 1%. Estos porcentajes se distribuyen de manera similar al interior de las distintas fuentes identificadas, salvo en los *Afectados*, donde un 3% del tiempo se concentró en los menores de edad.

Es importante destacar la baja presencia de menores de edad en la cobertura televisiva del terremoto, especialmente desde el punto de vista normativo y ético, pues los datos indican una preocupación por el respeto hacia criterios de ética periodística y a la Norma del CNTV que establece que en programas de carácter informativo se deberá evitar cualquier forma de sensacionalismo en la presentación de hechos o situaciones reales en que se vean involucrados menores de edad¹⁴. Se evidencia también una línea editorial en la industria que claramente opta por no abordar los temas dramáticos a partir del relato de los más pequeños.

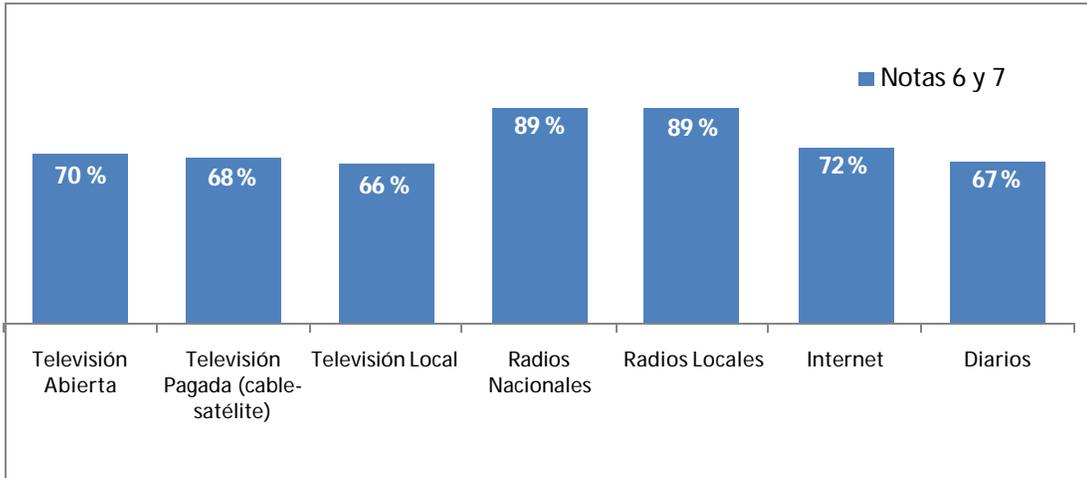
2. Los otros medios como contexto de la evaluación sobre la televisión

La mirada de la Audiencia

En el marco de la encuesta realizada, la TV recibe una favorable pero, a la vez, discreta evaluación por parte de los entrevistados. En el total de respuestas, se encuentra al mismo nivel que internet y los diarios.

Grafico n°10: Evaluación del rol de los medios

¹⁴ CNTV “Normas Generales sobre Contenidos de las Emisiones de Televisión”. Ver http://www.cntv.cl/link.cgi/Quienes_Somos/Normas_Legales/17



Las radios –tanto nacionales como locales- son el medio mejor evaluado en su desempeño. Por lejos, y en forma consistente con los resultados del estudio cualitativo, la radio recibe la más alta calificación por parte de las personas-. La radio es percibida por los entrevistados de Concepción y de Santiago como un medio altamente relevante a la hora de entregar información práctica y de utilidad en la situación de catástrofe. La radio es percibida como un medio más flexible, menos centralizado y más cercano a las personas en un marco de crisis.

La televisión (abierta, cerrada o local) recibe una evaluación semejante a internet y a los diarios. En tanto, las mujeres tienden a evaluar mejor a la televisión abierta que los hombres y el segmento más crítico es el C1 y el menos crítico es el D.

En el implícito del discurso de los entrevistados, la TV funciona en el ámbito de la constitución de un nosotros nacional y ésta se constituye en una de las principales funciones simbólicas desempeñada por este medio. A diferencia de aquello, la radio es percibida por los entrevistados como un medio de acceso local, que demostró una mayor capacidad para dar cuenta de las situaciones particulares de las zonas afectadas y las personas, la radio se convirtió en el medio de cohesión social más reconocido y de uso práctico, al extremo de convertirse en un medio de comunicación entre familias.

“La radio es más directa que la tele y llega a más lugares. En la radio, a diferencia de la TV, te llaman los mismos auditores y te están diciendo lo que está pasando en Penco, en Chiguayante, en Dichato” (C2, Concepción).

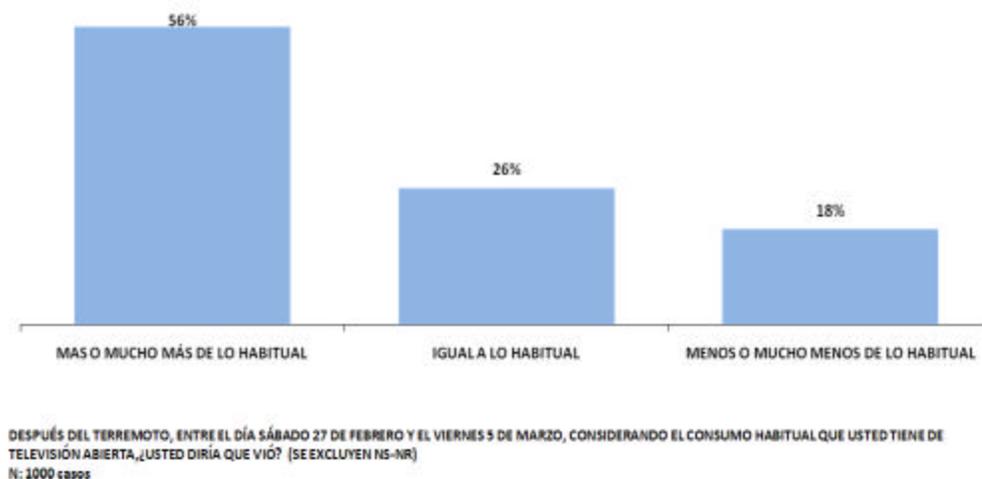
“La radio generalmente estaba en lugares que no se mostraban. La radio llega a todas partes”. (D, Santiago)

Si bien en general se evalúa adecuadamente el rol cumplido por la TV, existe una mayor proporción de evaluaciones positivas entre los habitantes de las zonas no afectadas respecto a las zonas afectadas o medianamente afectadas.

3. Visionado de televisión

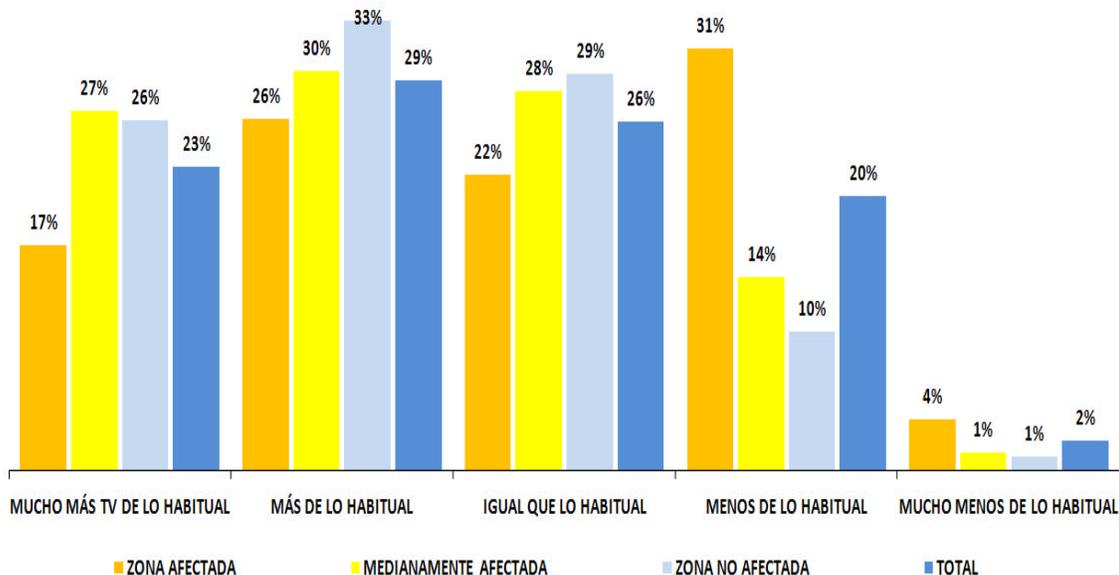
El desastre del 27 de febrero supuso para las personas un notable aumento en su consumo televisivo. Una gran proporción de los entrevistados declara haber consumido más o mucho más televisión que lo habitual. Sólo un 18% de la muestra declara haber visto menos televisión en los días posteriores al terremoto.

Grafico n°11: Niveles de consumo televisivo



La intensidad del consumo televisivo se encuentra directamente asociada al carácter de la zona en que habita el entrevistado. Las personas de las zonas no afectadas y medianamente afectadas son quienes aumentan en mayor proporción el consumo de TV. Por su parte, los entrevistados de las zonas afectadas declaran haber visto menos televisión que lo habitual.

Gráfico n°12: Niveles de consumo televisivo según Zona



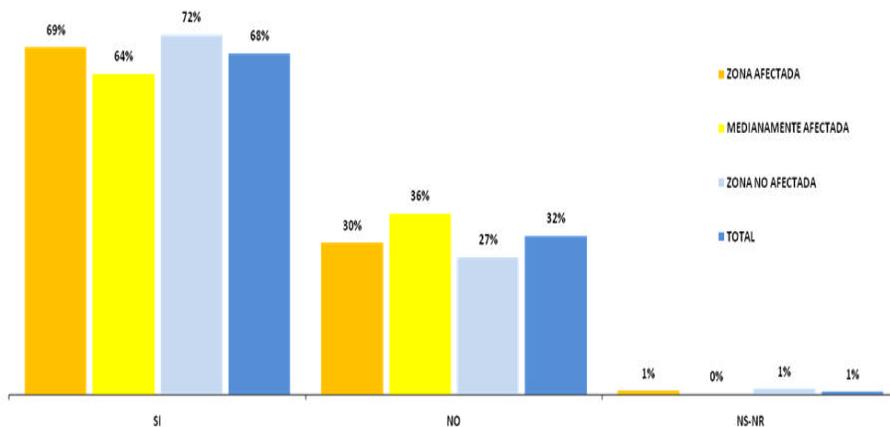
DESPUÉS DEL TERREMOTO, ENTRE EL DÍA SÁBADO 27 DE FEBRERO Y EL VIERNES 5 DE MARZO, CONSIDERANDO EL CONSUMO HABITUAL QUE USTED TIENE DE TELEVISIÓN ABIERTA, ¿USTED DIRÍA QUE VIÓ?

Según lo recabado en los grupos de conversación, esto se asocia a la necesidad de solucionar un conjunto de problemas básicos e inmediatos (alimentación, abrigo, conseguir información sobre familiares, seguridad, entre otros); a la presencia inmediata del desastre y de los acontecimientos informados por TV; y a que la cobertura de la TV fue percibida más informativa que orientadora, lo que reduce la utilidad práctica de este medio en la zona de catástrofe.

En Santiago e Iquique, la TV se constituye como el principal medio de información sobre los efectos de la catástrofe. Así, los horarios de visualización se expandieron, por lo que la programación de los canales abiertos se constituyó en una presencia permanente.

Los niños vieron televisión con la presencia de los padres o adultos, según el 96% de los encuestados.

Gráfico n°13: Consumo televisivo en compañía de menores



DURANTE LA SEMANA QUE SIGUIÓ AL TERREMOTO Y MAREMOTO, ¿ESTOS MENORES DE 12 AÑOS VIERON NOTICIAS SOBRE ESTOS ACONTECIMIENTOS EN TELEVISIÓN ABIERTA? (SOLO HOGARES DONDE VIVEN MENORES DE 12 AÑOS: ±38% DE LA MUESTRA)

El visionado de TV es predominantemente familiar y, según los datos aportados por el estudio cualitativo, se ve televisión no sólo con miembros de la familia nuclear sino también con parientes o vecinos. Así, durante aquellos días, frente al aparato de televisión se constituye una unidad de recepción que supone la presencia de adultos y niños.

Esta forma de ver televisión (grupal y con presencia de niños) se mantiene durante los primeros 3 a 4 días tras el terremoto. Luego de este lapsus de tiempo, los participantes de los grupos de conversación –especialmente de Santiago e Iquique- empiezan a observar efectos emocionales negativos en los niños y se procede a limitar su consumo.

Este aspecto -el del efecto de la cobertura de TV sobre los niños- se constituye en una de las principales preocupaciones que emerge en la conversación social y donde los entrevistados son los que enuncian los efectos de la cobertura sobre los menores de edad.

3.1. Los niños y la cobertura

El consumo televisivo de los niños durante esta primera semana posterior al terremoto es quizás uno de los hallazgos más importantes del estudio. Es sistemática la referencia a los efectos emocionales de la cobertura del desastre natural sobre los niños, especialmente, los de menor edad. En las entrevistas, se informa de situaciones recurrentes: angustia,

pesadillas, miedo a estar solo, reducción del sueño y temor a visitar algunos lugares, como la playa en el caso de Iquique.

En tal sentido, la regulación de la televisión se constituye en un problema práctico. La demanda de regulación no se formula desde prejuicios en torno a la TV, sino desde la experiencia de temor de los menores de edad.

“Yo le decía mira hija como quedó y ella me decía no papá yo no quiero ver más” (D, Concepción).

“...El mayor podía ver porque tenía 11 años, pero yo como mamá no le voy a mostrar a un niño de 4 años esas atrocidades” (C2, Concepción).

“Yo estaba más con mi hija chica, ella al principio veía un poco y después ella misma optó por no ver porque se angustiaba, y me decía mamá no quiero ver más, porque yo hacía cosas y mantenía la tele prendida...” (C2, Santiago).

De acuerdo a lo que señalan los padres, estas conductas se van instalando paulatinamente en los niños mientras van avanzando los días y no se lo explican por el impacto mismo del terremoto, sino más bien, lo atribuyen a los efectos de la cobertura televisiva.

Este efecto es tan sistemático que los padres entrevistados indican de una creciente restricción del consumo televisivo a niños más pequeños durante la primera semana. Asociado a esto, en los grupos de conversación se instala una fuerte crítica a los canales de TV por los tipos de contenidos que se transmitieron, en horarios de todo espectador.

“Sí, nos tienen que mostrar la realidad, pero en horarios, porque tenemos niños y no podemos mostrar cadáveres por la tele, entonces mira mis hijos llegan del colegio a las 8 y a las 9 tienen que estar acostados y ahí pueden mostrar las imágenes más crudas si quieren, pero ahora mis niños están asustados” (D, Iquique)

Se asume que la televisión no filtró (o lo hizo muy poco) la selección de imágenes, y que los niños debieron visualizar escenas y situaciones cuyo consumo no era recomendable. Es en este marco que se instala una demanda hacia los canales: la selección del tono e intensidad de las imágenes en horarios para todo espectador, y la inclusión dentro de la programación de géneros que permitieran la distensión de los niños y de las mismas familias.

“Yo quedé impactado con el tema del terremoto porque tu veías la televisión y en todos te mostraban desastre y no había ningún canal que te mostrara monitos” (Santiago D).

La anterior es la postura dominante en padres con niños en edades pre-escolares y en primer ciclo de enseñanza básica (3 a 9 años).

B. Dimensión Narrativa

La segunda dimensión de análisis es la dimensión narrativa. En relación al estudio de pantalla, ésta se refiere a elementos que constituyen la estructura del relato televisivo, tanto en la construcción estética como en el tratamiento que se le da a la información, es decir, tanto en el contenido como en la forma. En cuanto al estudio de las opiniones de la audiencia, la dimensión narrativa son las opiniones y evaluación de aspectos de carácter emocional, a propósito de la cobertura televisiva.

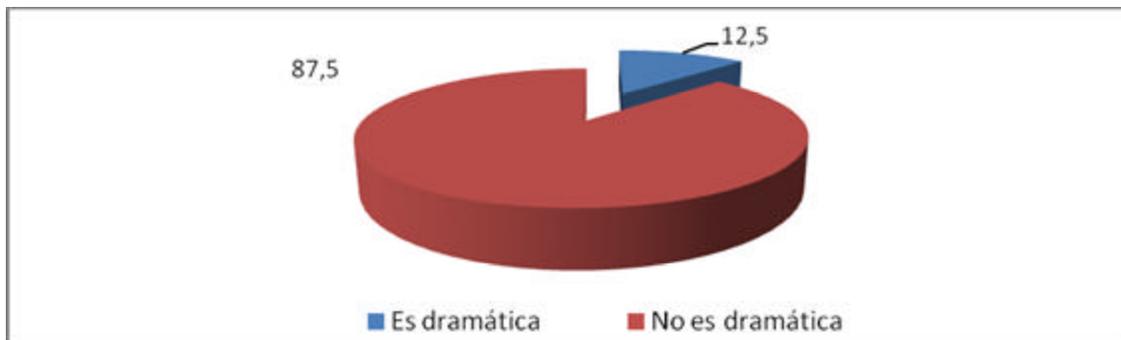
1. La Emocionalidad del discurso narrativo

La Mirada desde la Pantalla

Para el análisis de pantalla se creó una variable que diera cuenta del uso de recursos que generaran impacto emocional, realizando una distinción cuando se tratase de adultos o niños. Esta variable era aplicable solo en aquellas notas de carácter dramático. Entre ellos se encuentran:

- Presencia excesiva de adjetivaciones en el texto del relato
- Reiteración de imágenes
- Utilización de imágenes de primeros planos que enfatizan el dolor
- Intromisión agresiva en la privacidad de las fuentes
- Uso de una banda sonora o musicalización
- Uso de recreaciones
- Uso de cámara lenta
- Tratamiento irrespetuoso, indolente de personas o grupos socialmente más vulnerables (damnificados, familiares de muertos o desaparecidos, personas de segmentos más desposeídos)
- Presencia de audio real que incluye expresiones de dolor y conmoción (gritos, llanto)

Gráfico n°14: ¿El tema es de carácter dramático?



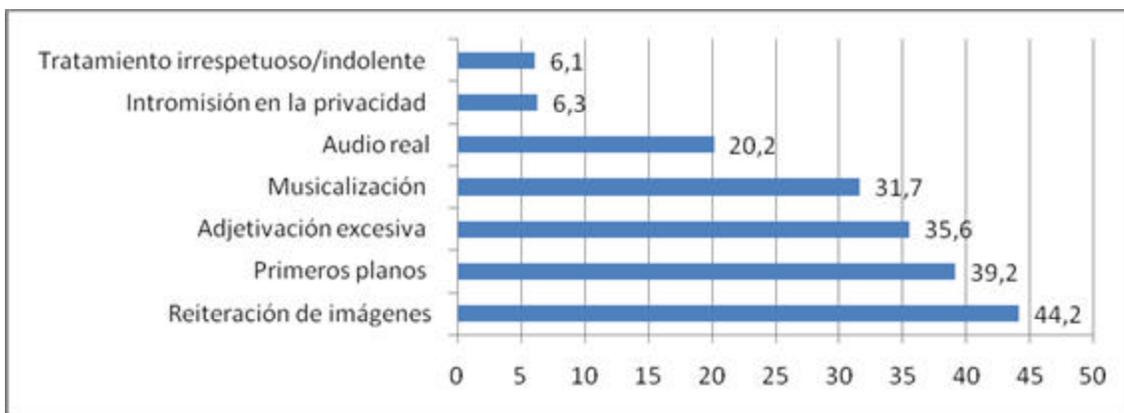
Si bien el 87,5% de las notas no presenta un carácter en extremo dramático, si existe un 12,5% de ellas en las que se utilizaron recursos de producción que generan impacto emocional. De ellas, el 80% se realizó en diferido, lo da cuenta de cierta posibilidad de edición y, por ende, una intencionalidad explícita de exacerbación de contenidos dramáticos en la cobertura de la catástrofe.

El género televisivo que posee más notas dramáticas es el informativo, sin embargo también se trata del formato más presente durante la cobertura (66%), por lo que esta primacía de construcción dramática en noticiarios frente a otros géneros puede responder a su gran presencia durante la semana en estudio.

Con todo, es preciso destacar que así como la industria en general, también los noticiarios –a nivel mundial- han ido mutando y sufriendo transformaciones, incorporando mayores niveles de espectacularización y dramaticidad en las notas periodísticas, situándolos en la frontera de la información, el entretenimiento y el espectáculo¹⁵.

¹⁵ Oyanedel, R. y Alarcón, C. (2010): *Reflexiones y Desafíos: Una Mirada al tratamiento televisivo de la catástrofe*. Cuadernos de Información N°26, Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago.

Gráfico n°15: Recursos para generar impacto Emocional



Al analizar el tratamiento narrativo audiovisual de las notas que presentaron recursos para generar impacto emocional se observa que los recursos más utilizados son la reiteración de imágenes, el uso de primeros planos -ubicados espacialmente en un contexto de devastación material (frente a sus casas destruidas, dentro de las carpas, etc.)- un uso excesivo de adjetivaciones y musicalización, asociadas principalmente a melodías tristes que la audiencia puede asociar fácilmente a producciones de ficción de carácter dramático -como *La Lista de Schindler*-.

Lo significativo de esta dimensión es que se cruza con dos elementos centrales que pueden generar impacto emocional en el televidente, ya sea por el tratamiento audiovisual o por la construcción narrativa del lenguaje. Estos elementos son la intensidad y la connotación, lo que significa que más allá de la presencia de secuencias que cuenten de manera significativa -en términos numéricos- con estos recursos de producción, igualmente pueden -por la gran intensidad en la representación, el uso particular de los recursos o la forma en que cada telespectador la connota a partir de su propia experiencia, constituir secuencias que generan un alto impacto emocional.

De hecho, hay estudios internacionales recientes sobre el tema, que señalan que los efectos de las dramatizaciones en imágenes sobre desastres naturales pueden generar profundización del stress post traumático o "*cortocircuitos cognitivos*" afectando la memoria individual y colectiva de las personas¹⁶.

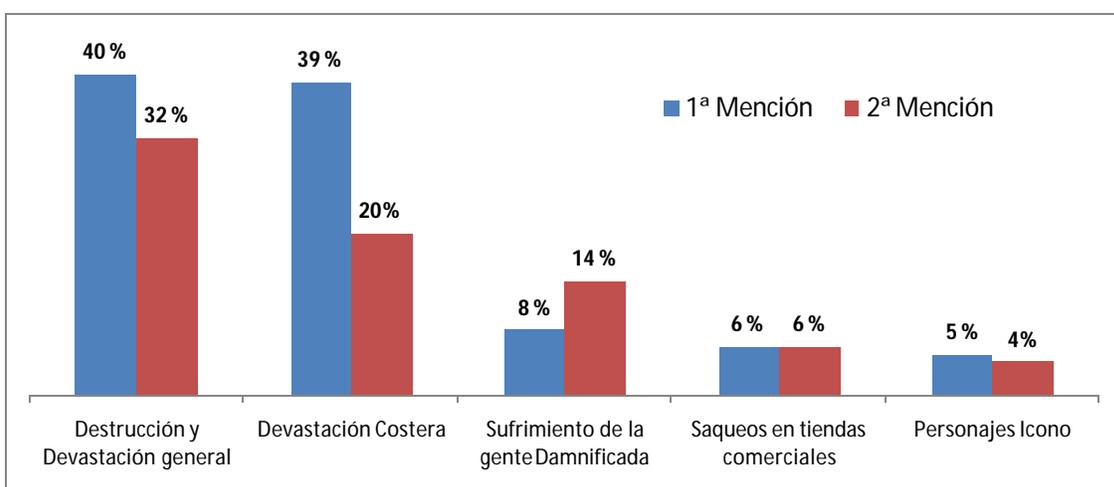
¹⁶ Hermelin, D. (2007). *Los Desastres Naturales y los Medios en Colombia: Información para la Prevención*. Revista Gestión y Ambiente, 10, n°2, 101-108, Colombia.

La Mirada de la Audiencia

2. Imágenes que causaron impacto

En los estudios se preguntó a los entrevistados qué imágenes y situaciones recordaban de la cobertura entregada por la televisión respecto al terremoto. El resultado de ello es que las imágenes de destrucción, sufrimiento y saqueo, son las más nombradas tanto en el estudio cualitativo como en el cuantitativo.

Gráfico n°16: Imágenes con que se quedaron las personas



Al considerar los comentarios realizados en los grupos focales, se puede afirmar que las imágenes de destrucción asumen dos formas principales. La primera son los efectos físicos del terremoto y maremoto, y remite al desmoronamiento de viviendas, obras de vialidad, edificios patrimoniales y a la devastación costera producto del maremoto. Una segunda forma es el drama humano.

La cobertura sobre la dimensión de drama humano del desastre es la que abre las puertas para un cuestionamiento o reflexión sobre la acción mediadora de la TV. Entre los entrevistados, se asocia esta cobertura a nociones tales como “exageración”, “manipulación” y “sensacionalismo” cuando se habla de imágenes de saqueos e inseguridad en Concepción (guardias civiles, población armada y quema de establecimientos). Se observan en algunos grupos voces críticas –no dominantes- que cuestionan la repetición continua de estos contenidos.

El sensacionalismo es tratado también como construcción dramática –y no informativa- de la noticia. Esto es, como un encuadre o una situación que construye un relato, en el que se interpreta el interés de producir un estado emocional, de tristeza, en este caso, en la audiencia.

“Yo creo que hubo muchas imágenes morbosas que tenían que ver con los testimonios de las personas directamente afectadas, buscaban a las personas que estaban más dañadas y las entrevistaban” (C2, Santiago).

De esta forma, el sensacionalismo asignado al tratamiento del suceso por parte de la TV se juega en relación al objeto, la reiteración y al tratamiento o construcción del relato. Tal como se ha indicado, estas dimensiones son observadas por los distintos segmentos socio-económicos entrevistados.

Finalmente, se encuentran las coberturas que se desarrollan principalmente desde los testimonios, entrevistas o casos de afectados. Este es el espacio donde el tratamiento es más visible y se constituye la acusación de sensacionalismo. No obstante, cabe indicar que este juicio –basado en el tratamiento- es predominantemente formulado por los entrevistados del segmento C2.

2.1. Los saqueos

Si bien en la encuesta aparece en un lugar no protagónico, en los grupos focales las imágenes de saqueo produjeron un profundo impacto entre los entrevistados, independientemente del grupo socioeconómico y la ciudad en la que se habita.

A diferencia de la información sobre los efectos del terremoto y maremoto que, independientemente de la gravedad de los hechos, suponen el resultado obvio de un movimiento de las proporciones que le toca vivir al país, la conversación sobre los saqueos está marcada por la sorpresa y la vergüenza.

Sorpresa, en tanto son sistemáticas las referencias al carácter imprevisto e incomprensible de estas acciones. Esta sensación, que tendencialmente es más propia de los entrevistados de segmento D, se vincula con el sin sentido asignado al robo masivo, de lo que finalmente se instala como productos de segunda necesidad o suntuarios. Este quiebre en lo esperado se asocia principalmente a dos elementos: el sujeto social que realiza el robo (todos, inclusive personas acomodadas) y el objeto que se roba (artículos suntuarios).

“A mí me impresionó que gente bien acomodada, que tenían vehículos carísimos, cargaban las camionetas de esas sillas, plasmas, cosas que no eran de primera necesidad” (D, Iquique.)

“Robar es robar pero mostraban una señora con una guagua y con un tarro de leche y pañales pero atrás venía un tipo con un plasma, entonces claro, en esa situación que se te cayó la casa, vas a ir a sacar leche o pañales para tus hijos ¿pero un plasma, unas zapatillas?” (D, Santiago).

Vergüenza, que se expresa como quiebre en la autoimagen que se posee y quiebre de las representaciones de lo nacional, que aleja al país de acciones desesperadas de países tercermundistas.

“A mí me dio demasiada vergüenza que mostraran esas imágenes de los saqueos, vergüenza porque como región y País, quedamos muy mal catalogados en el mundo” (C2, Concepción).

“Como las imágenes que mostraron acá las mandaron al extranjero, fue una vergüenza que nosotros mismos estuviéramos en esas condiciones” (C2, Iquique).

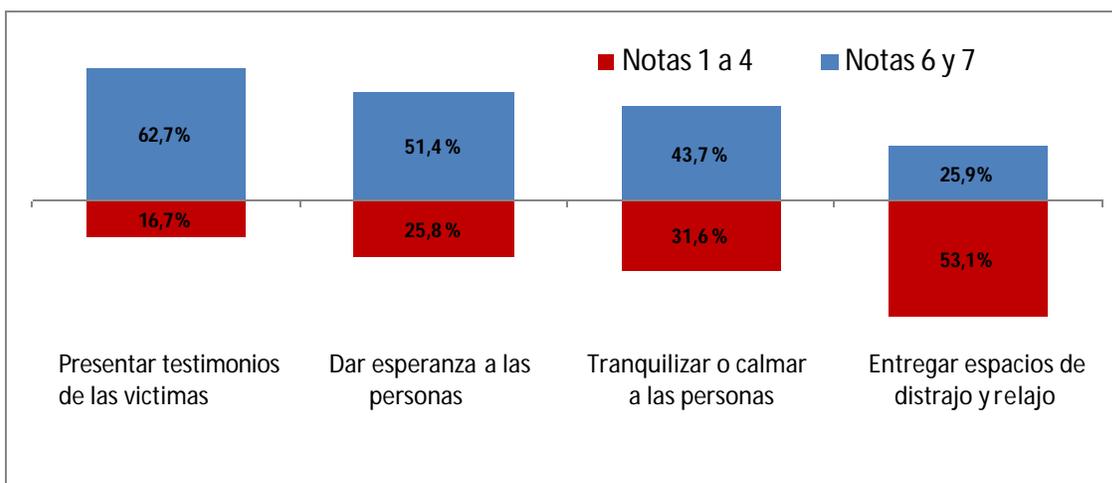
En tales términos, en los grupos de conversación se constituye consensualmente una aproximación normativa, marcada por una fuerte carga de pudor. La principal incomodidad asociada a los saqueos es que el discurso normativo no logra explicar la situación, en la medida que no son *delincuentes* quienes actúan, sino personas que se identifican como segmentos medios y profesionales, personas como ellos, quienes además sustraen bienes suntuarios.

Lo interesante de esta situación es que no se despliegan discursos explicativos sobre los sucesos y todo el comentario queda restringido a la condena moral.

3. Rol de Contención

Otros aspectos, de carácter más emocional y que apela a la relación de cercanía que se establece con la TV, son aún menos favorablemente evaluados. Es en este aspecto donde se producen un conjunto de críticas en los grupos de conversación, especialmente en relación al efecto emocional de la cobertura sobre los niños y menores de edad.

Gráfico n°17: Evaluación rol de contención



En una escala de notas 1 a 7 como en el colegio, ¿qué nota le pondría usted al rol que cumplió la televisión abierta durante la primera semana después del terremoto y maremoto, en los siguientes aspectos?

Según la encuesta telefónica, en general la televisión es evaluada con la más altas calificaciones en lo que se refiere a presentar el testimonio de las víctimas en pantalla sin embargo, a medida que ellos evalúan lo que se podría llamar un rol de contención de la TV, la evaluación tiende ir decreciendo de manera importante, en los cuales los aspectos que presentan mayor debilidad son tranquilizar a las personas y entregar espacios de distracción.

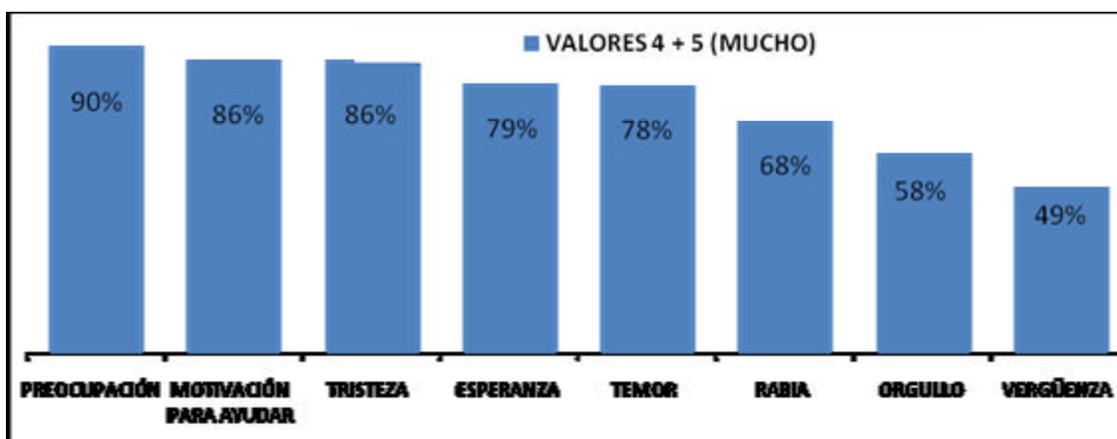
Efectivamente, los datos de pantalla indican que de las 611 horas de programación emitidas en la semana posterior al terremoto el 93% (565 horas) estuvieron dedicadas solo a la cobertura del terremoto y según lo que arroja la encuesta telefónica, los géneros más demandados por las personas eran misceláneos de entretenimiento (32%) y telenovelas (18%).

También existe una crítica que da cuenta de la preocupación de los padres, quienes relacionan la angustia, pesadillas y miedos de los niños a las imágenes exhibidas en la televisión. En este sentido, la demanda que se le hace a la TV es de respetar los horarios de protección al menor establecidos por Ley.

3.1. Emociones que la TV produjo en las personas

En esta misma línea, al consultarles a las personas sobre las emociones asociadas a la cobertura de la televisión, se obtiene que una gran proporción de los entrevistados indica que la forma como la TV abordó los acontecimientos produjo en las audiencias emociones negativas.

Gráfico n°18: Valoración de las emociones que produjo la TV



Cabe destacar que esto no significa que se le adjudique a la televisión la responsabilidad total de emociones negativas, ya que sin lugar a dudas, estas están mediadas por la catástrofe en sí misma y, además, que las personas reconocen dos emociones de corte positivo, la disposición a la solidaridad y la esperanza.

Si bien se puede pensar que no es rol de la televisión calmar y contener a las personas, esta demanda de la audiencia se entiende en la relación emocional que establecen las personas con la TV, quienes ven en ella no solo una fuente de información, sino también de compañía y les entrega herramientas que favorecen la socialización. Es en este contexto, que la

cobertura no se presentó como una herramienta eficaz para reducir las ansiedades naturales que se presentaban en la población.

C. Dimensión Rol social de la Televisión

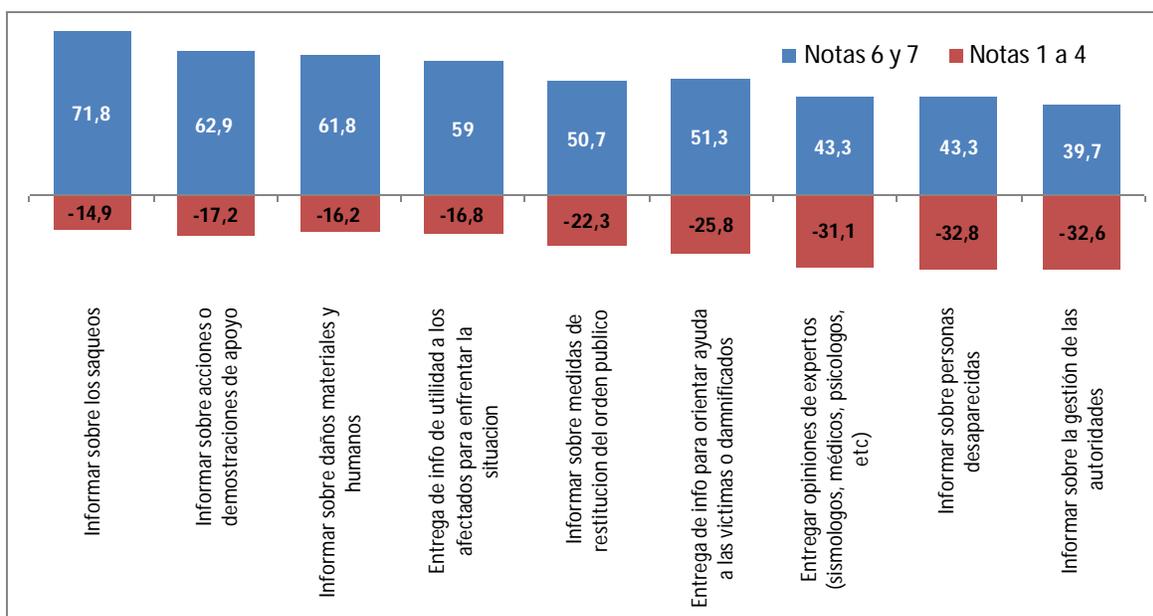
La dimensión rol social se refiere al rol que juegan los medios de comunicación en la vida de las personas, especialmente la TV, por lo que en este apartado se evaluará la presencia de algunos temas como la cobertura de ayuda solidaria o de utilidad pública, así como la mirada desde las audiencias, quienes se pronuncian sobre la función de la TV en diversos aspectos.

1. Valoración del rol informativo en la TV

La mirada de la Audiencia

La función informativa de la TV es la mejor evaluada entre las dimensiones consultadas. No obstante, esta valoración no es del todo favorable. De hecho, sólo informar sobre los saqueos obtiene una mayor calificación que la evaluación general del rol cumplido por la TV.

Gráfico n°19: Evaluación del rol informativo de la TV



En una escala de notas 1 a 7 como en el colegio, ¿qué nota le pondría usted al rol que cumplió la televisión abierta durante la primera semana después del terremoto y maremoto, en los siguientes aspectos?

Estos datos coinciden con lo que señala la última Encuesta Nacional de Televisión (CNTV, 2008) en la cual las personas reconocen que si bien consideran que los informativos son uno de los géneros que perciben como más sensacionalistas¹⁷, también se trata de uno de los formatos televisivos que ven con mayor frecuencia y que claramente posee un lugar central en sus vidas: un 75% de las personas afirma verlos todos los días de la semana y el mismo porcentaje los evalúa con notas entre 6 y 7¹⁸.

1.1. Principales críticas a la cobertura realizada por la televisión

Al considerar la generalidad de las respuestas entregadas por las personas en relación a la cobertura y tratamiento entregado por la televisión al terremoto y maremoto, se observa sistemáticamente un segmento de la población que se caracteriza por su visión crítica de la cobertura y tratamiento entregado por la TV.

Para efectos del análisis se consideró críticas a las personas que respondían afirmativamente a dos preguntas particularmente ácidas con el rol cumplido por la TV en el marco del desastre. Estas preguntas consultaban sobre el tiempo diario destinado a la transmisión de los sucesos durante la primera semana luego del terremoto (excesivo o adecuado) y sobre las motivaciones de la televisión para transmitir los eventos (rating o deber de informar).

Se obtuvo que un 21,6% de la población se presenta crítica ante la cobertura, frente a un 78,4% que asumía una actitud no crítica.

El segmento crítico tiene una mayor presencia en estratos altos (C1) y zonas medianamente afectadas. Se caracterizan por percibir que la cobertura de televisión produjo temor en las personas. Por su parte, las que asumen una postura no crítica (especialmente del segmento D) asignan un efecto emotivo mayor a la cobertura de TV. Perciben –a diferencia de los críticos- que la cobertura produjo tristeza y preocupación, pero también solidaridad y esperanza.

Las personas que no critican la cobertura de TV perciben que este medio entregó información de utilidad en la situación, tal como informar sobre los daños; informar sobre acciones de apoyo y para orientar la ayuda; y entregar de información de utilidad a los afectados. Entre las debilidades de la cobertura se percibió déficit en la entrega de información de expertos y en la capacidad de entregar tranquilidad a la población.

¹⁷ Según la Encuesta Nacional de Televisión 2008, el 59% de los consultados señala que la TV es por lejos el medio más sensacionalista, frente a la radio (13%) y los diarios (20%).

¹⁸ CNTV (2008): "VI Encuesta Nacional de Televisión". Ver en www.cntv.cl

Por su parte, el segmento crítico percibe –en grados de intensidad menor a los no críticos– fortalezas en relación a la cercanía de la TV a los afectados y la entrega de información de utilidad. Entre las debilidades se percibe una baja contención por parte de la TV, expresada en la capacidad de la TV de tranquilizar y entregar esperanza a las personas.

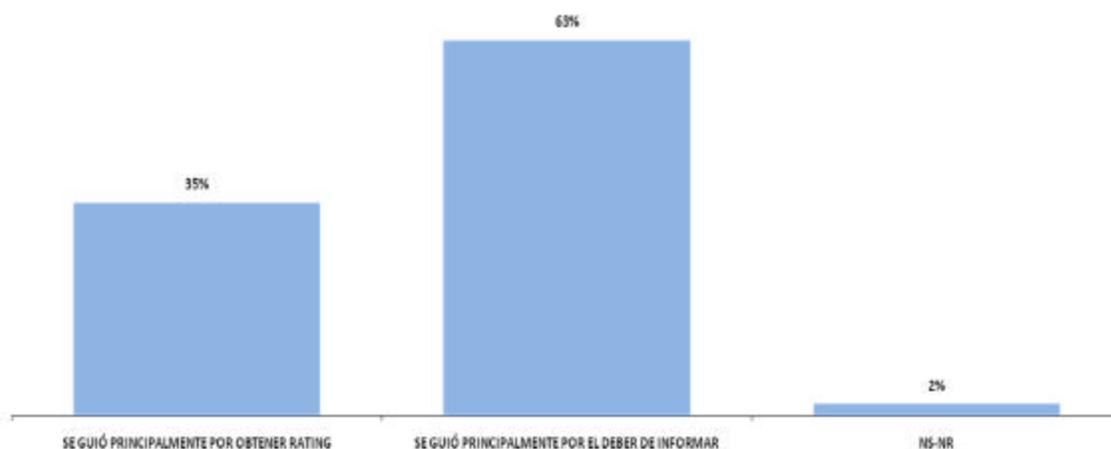
1.2. El problema del sensacionalismo

Una discusión que atraviesa todas las conversaciones en el marco del estudio cualitativo es el grado de sensacionalismo asignado a la cobertura de la televisión. Al respecto, cabe indicar que las personas del segmento C2 –independientemente de la zona de que se trate– se muestran más críticos del tratamiento de la información realizada por la TV.

En el discurso de los entrevistados, el sensacionalismo se asocia a exageración, manipulación y construcción de la noticia. En los momentos en que se articula la acusación de sensacionalismo, el supuesto interés atribuido a los canales es la competencia por el rating.

Este tema que es dominante en los grupos de conversación, dado el carácter reflexivo de la técnica, aparece morigerado en los resultados de la encuesta. No obstante, por ejemplo, un 35% de las personas se encuentran de acuerdo con que la TV actuó motivada por el rating.

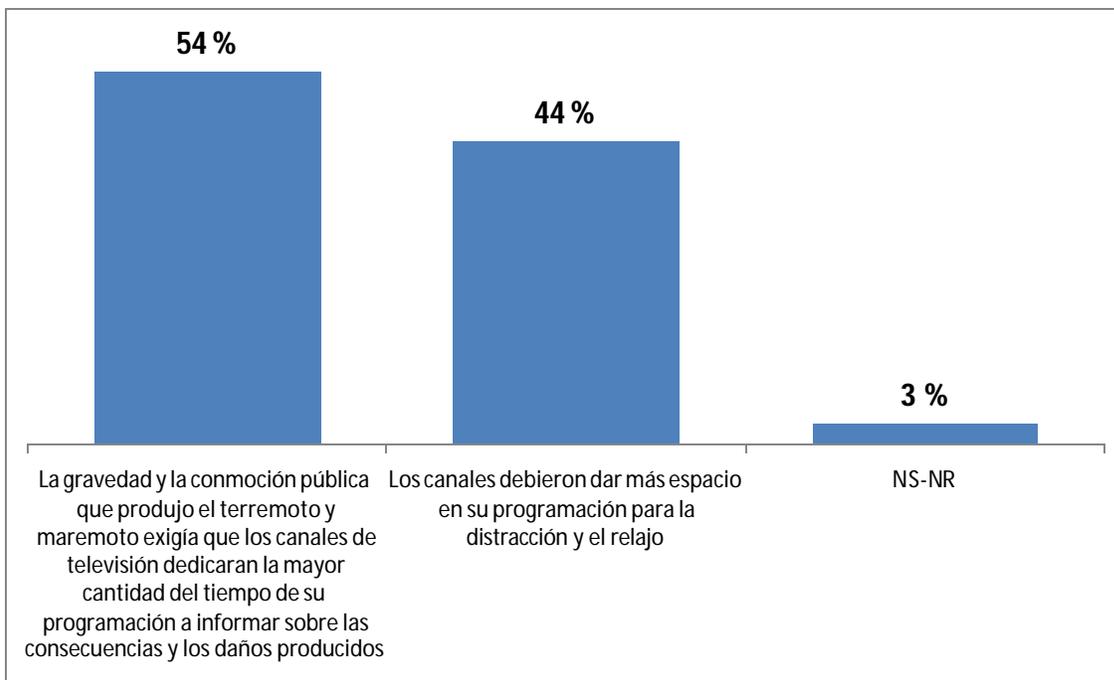
Gráfico n°20: Motivaciones de la TV al informar



ALGUNAS PERSONAS CONSIDERAN QUE EN LOS DÍAS POSTERIORES AL TERREMOTO Y MAREMOTO, ENTRE EL 27 DE FEBRERO Y EL 5 DE MARZO, LA PROGRAMACIÓN DE LOS CANALES DE TELEVISIÓN ABIERTA SE GUIÓ PRINCIPALMENTE POR OBTENER MAYOR RATING (AUDIENCIA). OTRAS PERSONAS, EN CAMBIO, CONSIDERAN QUE LA PROGRAMACIÓN DE LOS CANALES DE TELEVISIÓN ABIERTA SE GUIÓ PRINCIPALMENTE POR EL DEBER DE INFORMAR. ¿CON CUÁL DE ESTAS OPINIONES ESTÁ USTED MÁS DE ACUERDO?

Al analizar el discurso de los entrevistados, independientemente de la zona o GSE al que pertenezca, se observa que la acusación de sensacionalismo descansa en –a lo menos- tres elementos: a) la misma situación sobre la que se informa, b) la reiteración/repetición de algunos temas y notas y c) el tratamiento de la información.

Gráfico n°21: Necesidad de más información/distracción



Algunas personas consideran que la gravedad y la conmoción pública que produjo el terremoto y maremoto exigía que los canales de televisión dedicaran la mayor cantidad del tiempo de su programación a informar sobre las consecuencias y los daños producidos. Otras personas en cambio, consideran que los canales debieron dar más espacio en su programación para la distracción y el relaxo, ¿Con cuál de estas opiniones está usted más de acuerdo?

Se instala la noción de que lo exagerado del movimiento telúrico tiene su correspondencia en la cobertura televisiva. Así, el sentido que se constituye como marco de la conversación es el exceso. Por ejemplo, prácticamente la mitad de los entrevistados hubiera esperado programación que los sacara del estado emocional, marcado por la tragedia, que enfrentaron en ese período.

Esta noción de exceso que acompaña a la situación tiene como resultado que el sensacionalismo sea tratado, por todos los entrevistados que adhieren a esta percepción, como repetición. Las personas tienen la idea de que vieron *la misma* imagen una y otra vez durante la primera semana posterior al terremoto. Esta percepción que surge con fuerza en

La indagación cualitativa es confirmada por los resultados de la encuesta: un 81% de los entrevistados indica que la TV fue repetitiva.

“En la tele hacen morbo del tema, le dan y le dan a la señora que lo perdió todo”. (C2, Concepción).

“Es que digamos las cosas a la tele le gusta vender, y siempre en donde puedan sacar provecho ahí van a estar, en una noticia, porque a la gente le dan 20 mil veces la misma noticia y la van a seguir dando, eso es lo que hacen” (D, Concepción).

1.3. El problema de la centralización

Este es un tema que emerge principalmente desde los entrevistados de regiones. Es observable en las conversaciones de los segmentos C2 y D en Concepción y del segmento C2 en Iquique.

El tema de la centralización aparece como una tendencia de los medios televisivos a concentrar la información en determinados lugares y hechos noticiosos.

“No había información de otros lugares, para mí la televisión chilena es eso: centralismo...todo es Santiago. Todo” (C2, Iquique).

Los entrevistados de Iquique cuestionan la baja información que se entregó de lugares que no fueran Concepción y posteriormente del borde costero. Se instala la idea de que no se supo, y no se sabe en la actualidad, la situación de pequeños pueblos rurales que se encuentran fuera del perímetro de interés de la TV.

Por su parte, los entrevistados de Concepción acotan aún más el interés de la TV, atribuyéndole una especial atención –casi exclusiva- a la situación del edificio Alto Río, transformada en *zona cero*.

“En relación a las noticias vi mucho, muchas imágenes repetidas porque todos los periodistas que venían de Santiago estaban parados afuera del Alto Río, como que eso hubiera sido lo peor, como que esa había sido la zona cero, pero la zona cero no fue esa sino Talcahuano” (C2, Concepción).

La excesiva cobertura que se da a este lugar es percibida en desmedro de otros lugares con daños e impactos semejantes o mayores, tales como Talcahuano y Dichato. En el extremo de

la crítica, el segmento D de Concepción instala la idea de cierta comodidad de la TV para acceder a otros puntos candentes y de interés de las audiencias.

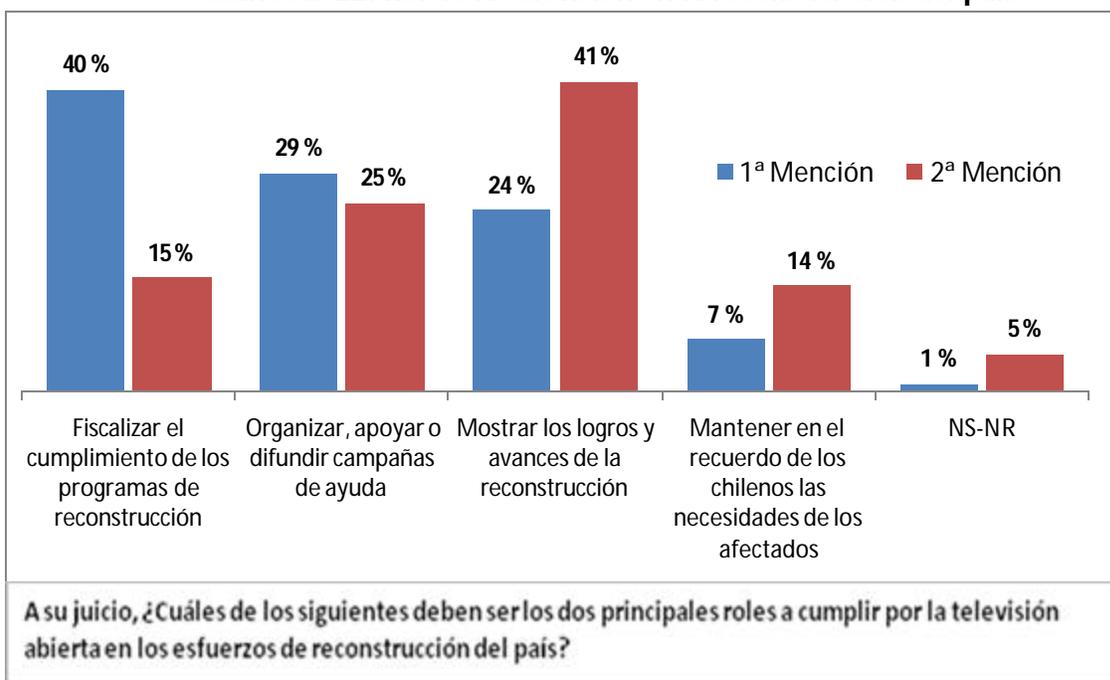
“A mí me da la impresión de que los de la tele dijeron las noticias en la parte que les resulto más cómoda. Se fueron a meter al Alto Río, porque cerca hay una hospedería en donde les resultaba súper cómodo estar, esa fue la impresión que me dio” (C2, Concepción).

2. Expectativas sobre el rol de la televisión

Al consultar a las personas sobre las expectativas asociadas al rol de la televisión en el desastre, demandan del medio una cobertura menos sensacionalista y que amplíe y entregue informaciones alineadas en el marco de la reconstrucción.

Se considera que la televisión debe tener un rol relevante en la reconstrucción (según el 95% de los entrevistados). Tanto los datos cualitativos como cuantitativos asignan a la TV un rol fiscalizador en el proceso de reconstrucción, por la vía de hacer visibles las promesas y planes de reconstrucción, y hacer públicos los avances que se vayan realizando en tal sentido.

Gráfico n°22: Rol de la televisión en la reconstrucción del país



Esta atribución de un rol fiscalizador se encuentra acompañada de una demanda de mayor presencia y cobertura de la televisión en las regiones afectadas, lo que implica una descentralización de los hechos noticiosos –que se concentran principalmente en Santiago- y dar mayor relevancia a los acontecimientos de dichas localidades.

A su vez, se demanda a la TV mantener la atención sobre la necesidad de ayuda de las personas afectadas por el terremoto y no permitir que los daños que sufrieron las personas salgan de la agenda pública.

D. Dimensión rol profesional

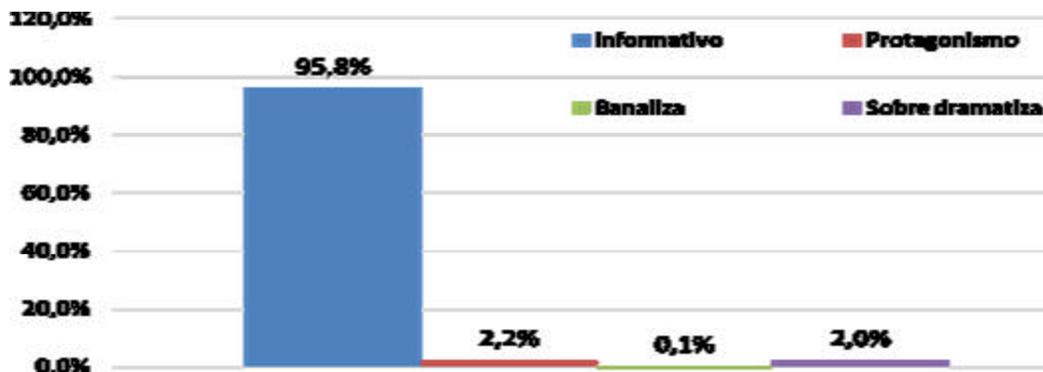
En esta dimensión se evalúa el rol profesional que cumplieron tanto los periodistas como “noteros” que cubrieron la catástrofe. Desde el punto de vista de la evaluación de pantalla, la mirada de la audiencia y la auto-percepción de los propios periodistas y editores, con el fin de identificar aquellas situaciones que pudiesen constituir faltas a la ética durante la ejecución de su trabajo en terreno.

La mirada desde la Pantalla

Para el análisis de pantalla se definieron ciertas categorías de evaluación de desempeño periodístico, que refieren al rol que se representó al realizar la cobertura: i) de carácter *informativo* -periodista neutral a la información que relata o describe- ii) que *cobra protagonismo por sobre la información* -asume la posición de héroe, estrella o víctima, es auto-referente, iii) *banaliza información o situación* - ironiza, se mofa y/o utiliza el dolor ajeno para resaltar diversos aspectos de la nota o iv) *sobre dramatiza* -presenta una actitud exagerada respecto de un determinado tema, persona o situación.

Como primer dato, cabe destacar que los periodistas tuvieron una importante presencia en pantalla, así es como del total de tiempo sumado en todas las notas, los periodistas representaron un tiempo de habla de 23,1%. En este sentido, su nivel de exposición es bastante relevante, si lo comparamos con el tiempo total de habla de las fuentes que representó un 61,6% del tiempo total de contenidos en pantalla relativos a la catástrofe.

Gráfico n°23: Rol profesional desempeñado



Respecto del total de notas analizadas en el estudio de pantalla, los resultados arrojan una evaluación significativamente positiva en cuanto al desempeño profesional de los periodistas en terreno. Así, un 96% cumplió un rol meramente informativo, manteniéndose neutral y con el distanciamiento emocional adecuado. Por otro lado, evaluaciones asociadas al protagonismo o sobre dramatización por parte del profesional, obtienen una proporción bastante marginal, sólo un 2% del total de los profesionales fueron evaluados de esta forma.

En el caso de la sobre dramatización del relato de los periodistas, estas se caracterizaron esencialmente en la incorporación de elementos del lenguaje poético más que periodístico, esto es, a través de la utilización de metáforas o hipérbolos que se traducían en una narración y entonación altilocuente, agregando de esta manera dramatismo al relato.

"...El llanto bota la angustia que se acumulaba desde el sábado sin poder abrazar a quienes vivieron el horror a kilómetros de distancia, lejos, incomunicados..." (Relato periodista)

"...Los vecinos están ciegos en las noches... las fogatas iluminan la esperanza en cada esquina..." (Relato periodista)

La Mirada de la Industria

1. Auto-percepción de los periodistas en terreno

Como una forma de complementar el análisis del rol periodístico desde la pantalla y la evaluación de la audiencia, se realizaron una serie de entrevistas a periodistas que cubrieron en terreno la catástrofe y a editores o jefes de prensa de los canales a cargo de las transmisiones en Santiago así como también de canales regionales de las zonas más afectadas.

1.1. El contexto y las condiciones de trabajo

El contexto de trabajo de los periodistas presentes en las zonas más afectadas por el terremoto y el maremoto corresponden en gran medida a aquellas propias de una catástrofe natural cualquiera: precariedad de condiciones de vida (especialmente los primeros días), largas horas de trabajo (generalmente, falta de relevo), y falta de seguridad personal ligada a la situación.

Desafíos tecnológicos

En el caso de los canales donde se desempeñan los periodistas entrevistados, si bien éstos contaban con móviles satelitales que les permitían mantener el contacto, su uso se vio limitado por la falta de combustible en las regiones donde la situación era más crítica. Con esto, los medios se vieron enfrentados a dificultades para el ejercicio de su labor.

Estas dificultades son las que explican también -según ellos- el hecho de que las transmisiones se hayan centrado en un momento en las cercanías del edificio Alto Río en Concepción, y que este lugar se haya convertido en la "Zona Cero" de la cobertura.

"Sabían que todos los medios estábamos instalados allí, entonces funcionábamos como un centro de entrega de información" (periodista en terreno)

1.2. Rol periodista/asistencialista

Esta catástrofe tuvo la particularidad de que los medios de comunicación llegaron en varias ocasiones a los lugares afectados previos a las autoridades y a los equipos de rescate de la capital.

“Llegamos antes que las autoridades y eso fue evidente, éramos los únicos que estábamos allí además de la gente y los cuerpos de emergencia locales, pero que también habían sido muy afectados y no siempre estaban en condiciones de hacer su trabajo” (periodista en terreno)

Esto puso constantemente a los equipos en una posición donde la frontera entre el rol de periodista y el rol de asistencia tendía a desdibujarse. La llegada de los periodistas a terreno antes que las autoridades, obligó a los equipos de prensa a asumir un rol de asistencia a los afectados, quienes tendían a ejercer una constante presión sobre los periodistas, demandando ayuda e información.

“Nos llegaban todas las peticiones” (periodista en terreno)
“Cumplimos un rol que no nos compete y para el cual no estamos preparados, que es ser asistencialistas” (periodista en terreno)

Sin embargo, es importante señalar que tampoco se produjo en momento alguno un dilema entre asumir una u otra función, imponiéndose claramente el rol de prestar ayuda en los momentos en que lo ameritaban.

“Es un falso dilema. Nosotros somos personas y después somos periodistas, y está caro que en algunas ocasiones debías asumir el rol asistencialista porque no había nadie más” (periodista en terreno)

1.3. ¿Qué registrar y qué dejar fuera?

Esta pregunta es clave desde la perspectiva de un análisis de contraste entre las posiciones de los periodistas y aquellas declaradas por la opinión pública, por una parte, y por los informantes clave, por otra, ya que existen divergencias en distintos puntos.

Desde la perspectiva de la opinión pública, y frente a su demanda de una programación que diera espacio a contenidos que no estuvieran centrados en la catástrofe y que fueran en particular adecuados para el público infantil, se preguntó a los periodistas acerca de esta posibilidad.

En ambos casos, la respuesta taxativa fue que dadas las circunstancias, una dedicación exclusiva de la transmisión a la catástrofe era necesaria, ya que lo más importante - especialmente durante los primeros días- era mantener a la población informada acerca de lo ocurrido y de la evolución de los hechos, como una forma de dar a las personas elementos para poder actuar.

“El sentido de estar allí nunca fue tan simple como informar, creo que nunca había habido un foco tan claro como informar” (periodista en terreno)

“Hubiese sido irresponsable tener otra programación, que no fuera sobre el terremoto” (periodista en terreno)

En relación a los posibles efectos de una programación de esta índole sobre el público infantil, los periodistas entrevistados delegan la responsabilidad de una regulación del visionado fundamentalmente en los padres.

Desde una segunda perspectiva, de orden ético, y frente a la pregunta de *qué mostrar*, las respuestas entregadas por los periodistas entrevistados hacen referencia no sólo a los límites respecto de *qué mostrar* sino también de *cómo mostrarlo*.

En el primer ámbito, un primer límite radica en el no registro audiovisual de cadáveres. Es decir, dejar la muerte fuera de cámara. Más allá de las imágenes de cadáveres, no existe alguna otra situación claramente identificable que haya sido descartada *a priori* por los periodistas.

“Es difícil establecer de manera sistemática los límites que puede tener una cobertura, finalmente es cosa de criterio” (periodista en terreno)

“Estábamos trabajando desde la intuición” (periodista en terreno)

“Yo creo que la emoción de las personas es digna de mostrar, pero no la exageración de eso” (periodista en terreno)

Lo anterior contrasta con la visión de instituciones ligadas a la ética en los medios de comunicación, que especifican de manera más precisa los criterios que debiera considerar la cobertura mediática de una catástrofe como la ocurrida.

2. La labor de los editores y equipos de prensa en Santiago

Al analizar de manera más específica la labor de los editores y equipos de prensa en Santiago, se evidencian diferencias importantes entre las prácticas de los canales, lo que da cuenta de -al menos- la inexistencia de un manual de “buenas prácticas” consensuadas por los medios y/o por el gremio de los periodistas en relación a cómo abordar la cobertura de hechos como los ocurridos.

Se manifiesta no haber tenido tiempo para realizar un mayor trabajo de edición del material enviado por los equipos en terreno, confiando y delegando en estos profesionales la responsabilidad de los contenidos a transmitir.

“Esas fueron generalmente las críticas que fueron apareciendo posteriormente, de que no había filtro. Pero, ¿qué filtro iba a haber? Si nosotros funcionábamos a lo que iba sucediendo, lo que fluía, era información al minuto en imágenes. Lo que pasa es que nosotros teníamos en los frentes más complejos a los periodistas de más experiencia, entonces ellos se manejaban solos” (Editor)

Surge la percepción de que, aun habiendo enviado a terreno a los mejores profesionales, sus condiciones y contexto de trabajo requerían estar atentos, en contacto permanente con los equipos y, evidentemente, confrontar permanentemente las opiniones de unos y otros de manera de ir construyendo una pauta y desarrollando contenidos fidedignos y pertinentes.

“Pero no es como que nosotros como departamento de prensa hayamos elaborado un manual de ya esto sí, esto no. Eran discusiones día a día, lo que sí los periodistas se fueron todos súper claros (...) de que la cuestión aquí era informar y que nos olvidáramos de que esto es una competencia entre canales y de que aquí el que tuviera el mejor mono era el mejor. O sea, esta cuestión era informemos, tratemos de entregar un mensaje de esperanza igual...” (Editor)

En este marco, la labor de editores y equipos de prensa en Santiago estuvo orientada fundamentalmente de acuerdo a tres criterios: apoyar y contener a los equipos en terreno. Desarrollar un relato equilibrado de los despachos en terreno y editar los despachos.

2.1. Apoyar y entregar contención a los equipos en terreno

Los editores manifiestan haber mantenido el contacto con sus equipos en terreno de manera de asegurarse acerca de su bienestar físico y emocional, esencial para el desempeño de su labor.

“Siempre estuvimos preocupados de cómo estaban viviendo el día a día, de cómo se sentían, porque en una situación así es fácil que las circunstancias te sobrepasen, y es fácil perder el norte si no tienes a alguien externo con quien puedas hablar también acerca de cómo te sientes haciendo tu trabajo” (Editor)

2.2. Desarrollar un relato equilibrado sobre la base de los despachos en terreno y a la visión global en Santiago

Los editores en Santiago también declararon requerir de un *feedback* permanente de los equipos ubicados en zonas de emergencia, de modo de poder construir una visión más global y panorámica de la situación a lo largo del país.

“Confiamos en el equipo que estaba en la zona y que ellos a nosotros nos orientaran en cuanto a lo que ellos percibían, entonces muchas veces las ideas originales que había en la mañana en la reunión de pauta se distorsionaban durante el día porque ellos encontraban otras cosas, una historia distinta” (Editor)

2.3. Editar los contenidos despachados desde regiones

Esta actividad tuvo, especialmente para los canales que consideraron ineludible revisar y editar el material enviado por los equipos en terreno, un carácter doblemente complejo.

Por una parte, suponía un tiempo de dedicación y plazos extremadamente limitados, que permitiesen transmitir la información en el momento oportuno. Por otra parte, la toma de decisiones en cuanto a qué contenidos entregar a los televidentes y el trabajo de edición en torno a los mismos, labor que implicaba enfrentarse sistemáticamente a cuestiones de orden ético.

En tal sentido, los entrevistados dan cuenta de una tensión entre mantener un criterio de realidad, es decir, dar cuenta de lo que efectivamente estaba ocurriendo y; por otra, no traspasar ciertos límites en la cobertura que hubiesen significado caer en el espacio del morbo o del sensacionalismo.

“Es súper difícil mantener la línea de no pasarte para el otro extremo, porque igual tienes que mostrar lo que está pasando” (Editor)

“Mira, nosotros tuvimos muchas interrogantes al respecto, en una de las notas que tuvimos de un periodista, mostraban un... había un zapatito de una niñita a la orilla de la playa, y la mamá nos estaba dando la entrevista y lloraba, y de repente dice “ese era el zapatito de mi hija”... fue una cosa así. Súper fuerte. Pero tú tienes que darlo, porque eso refleja lo que pasó ahí. No es lo mismo que mostrar un cadáver, no es lo mismo que mostrar un pie de un niño, no es lo mismo que mostrar un muerto... o sea, esto es como un símbolo, algo que tú en tu casa te imaginas el dolor de esta mujer y dimensionar lo que pasó...” (Editor)

En este marco, el único criterio claro y consensual expresado es el no haber mostrado imágenes de cadáveres.¹⁹

¹⁹ Sin embargo, el estudio de pantalla nos muestra que fueron exhibidas imágenes que si bien no muestran directamente o en su totalidad cuerpos fallecidos, sí lo hacen indirectamente o parcialmente: imágenes de cadáveres envueltos siendo trasladados fuera de una casa y depositados en el maletero de un automóvil; imagen de una mano sobresaliendo del barro luego del maremoto.

Otros criterios o límites planteados, son:

- no mostrar escenas en que las personas expresan su sufrimiento de manera extremadamente dramática
- dedicarle un tiempo limitado a las imágenes de extremo sufrimiento
- evitar mostrar situaciones que generaran pánico en la población, fundamentalmente apelando a la información oficial
- no mostrar a las personas en situaciones que atentaran contra su dignidad

Sin embargo, al preguntar acerca de la pertinencia de mostrar imágenes de niños (una práctica fuertemente cuestionada por el Consejo de Ética de los Medios de Comunicación), la respuesta fue de percepción de un excesivo “celo” profesional.

“Yo creo que es un exceso de celo, honestamente, porque cuando tu muestras el rostro de un niño sumido en una tragedia, es porque le estás mostrando al país que ese niño –y te lo digo con mucha conciencia- ese niño necesita ayuda y por eso este país tiene que luchar” (Editor)

Es decir, nuevamente aparece como argumento la necesidad de mostrar la realidad “tal cual fue”, en virtud no solamente de un cierto rigor periodístico, sino también, de despertar en la población su sensibilidad frente a la catástrofe y de movilizarla para prestar ayuda.

3. Instituciones: Colegio de Periodistas y Consejo de Ética de los Medios

El marco desde el cual los entrevistados observan y evalúan el desempeño de los canales de televisión considera dos elementos centrales: por una parte el rol que los medios deberían asumir en un contexto de catástrofe; y, por otra, los criterios esperados para la entrega informativa.

3.1. Respeto del rol de los medios

Los entrevistados del mundo del espacio del periodismo y la ética hacen referencia a la misma disyuntiva planteada por los periodistas que estuvieron en terreno: en un contexto de gran demora en la llegada de ayuda para los afectados, ¿cuál debió haber sido el rol de los canales de televisión que ya se encontraban en el lugar de los hechos? ¿En qué medida era pertinente y válido, desde un punto de vista ético, que asumieran parcialmente un rol “asistencialista”, dejando a veces en un segundo plano su labor de entrega informativa?

En ambos casos se destaca la necesidad de informar en una situación cuyo carácter dramático radica en parte precisamente en la falta de información. Desde esta perspectiva, la labor de los medios de comunicación es vista como de especial valor en tanto herramienta para enfrentar la situación de crisis, especialmente porque permite -o debiera permitir- darle una racionalidad a los hechos que a su vez facilite la comprensión y elaboración de lo ocurrido por parte de la opinión pública.

De allí la insistencia de la Resolución n°151 del Consejo de Ética de los Medios de Comunicación²⁰ en que los medios de comunicación deben asumir su rol informativo ante todo.

Sin embargo, como precisa uno de los entrevistados, esto no excluye un aporte en el plano de la asistencia a las víctimas, pero siempre y cuando haya una distinción concreta entre ambas labores, acompañada de una entrega informativa claramente enmarcada y presentada como tal.

“La entrega de información debe primar sobre la visión puramente solidaria de ayudar, es decir, uno tiene que contar lo que está ocurriendo y apelar a que las autoridades vayan al lugar, pero tiene que separarlo de la información central y se puede poner un espacio al llamado solidario, de gente que quiere saber de sus familias, eso nos pasó a todos, pero eso tiene que ir en un contexto distinto a la noticia y al texto informativo”.

3.2. Criterios esperados para la entrega informativa

Para los entrevistados, los criterios esperados en relación a la entrega informativa dicen relación por una parte con la calidad de la información entregada (veracidad, objetividad, et.) y, por otra, con la presencia de un sentido ético en esta entrega, ligado en particular respeto a la dignidad de las personas. Es importante destacar que para ambos actores, la ética periodística también abarca calidad de la información tal como la hemos definido más arriba, y sólo hemos hecho esta distinción para una mayor claridad en el análisis y presentación de los contenidos de su discurso.

²⁰ Véase Anexo: Resolución N° 151 del Consejo de Ética de los Medios de Comunicación Santiago sobre Cobertura de noticias en situaciones de catástrofe, con fecha 27 de abril de 2010.

3.3. Evaluación de la cobertura televisiva

3.3.1. Evaluación general

En términos generales, los entrevistados hacen una evaluación de la cobertura de la catástrofe por parte de los canales nacionales que considera elementos positivos y negativos.

Por otra parte, también se establece una distinción entre distintos momentos de la cobertura:

-un primer momento, que presenta deficiencias vinculadas a la ausencia de equipos de trabajo debidamente conformados en los distintos puntos afectados por la catástrofe, y a la falta de un trabajo de edición que tuvo como consecuencias una entrega informativa con carencias de orden estructural y narrativo. Sin embargo, en este primer momento, ambas deficiencias son vistas como parcialmente comprensibles, dadas las dificultades tanto para conformar equipos como para ordenar el trabajo periodístico.

-un segundo momento, en el cual parte de estas dificultades son resueltas, especialmente en lo que respecta a la presencia de periodistas en una mayor cantidad de puntos y, por ende, una cobertura más completa de los hechos. Sin embargo, los déficits a nivel de trabajo editorial tienden a persistir, y en este caso dejan de ser admisibles pues se estima que los medios han tenido tiempo y condiciones para desarrollar y poner en marcha ciertas pautas de trabajo que permitan una entrega informativa de calidad.

“La Resolución del Consejo de Ética de los Medios de Comunicación es crítica, pero no respecto del momento inicial, sino respecto de cómo se produjo posteriormente la cobertura informativa”.

3.2. Déficit relevados

En cuanto a los déficits relevados en la cobertura televisiva por los entrevistados, éstos refieren tanto a la calidad de la información entregada como a aspectos éticos vinculados a esta entrega, dimensiones que, como y dijimos, se encuentran -en su visión- estrechamente ligada.

3.2.1. Falta de información explicativa

La falta de información explicativa es una primera carencia observada por los informantes del segmento del mundo de la ética y el periodismo.

“El periodismo una de sus responsabilidades es ser didáctico”

Se hace referencia a ella fundamentalmente en relación a la falta de contenidos que permitan comprender los fenómenos naturales que ocurrieron -terremoto y tsunamis: ¿por qué ocurren?, ¿en qué consisten?, ¿por qué Chile es un país sísmico?, ¿cuáles son los escenarios posibles luego de eventos de esta naturaleza?, ¿en qué medida son esperables réplicas y con qué fuerza?, etc.

Esta ausencia, que es el corolario de la predominancia de un discurso esencialmente descriptivo de los hechos (y descriptivo esencialmente a través de imágenes), es según los entrevistados particularmente crítica en un contexto en que las personas tienden a ser emocionalidad pura y requieren de elementos que les ayuden a enfrentar la situación con una cierta racionalidad.

Comprender qué es lo que pasó tiene, más allá de su utilidad práctica, la virtud de facilitar un ordenamiento y una elaboración interna de lo ocurrido que permite actuar precisamente desde una mirada menos emocional y más racional.

“También es fundamental la fuente experta, porque en un momento en que prima una emotividad muy grande, es necesario que alguien racionalice e institucionalice un poco la información, es decir, ‘esto fue un terremoto tanto y tanto de escala de Richter y eso significa tal cosa’”

3.2.2. Información incompleta, poco fidedigna

El segundo déficit mencionado, que refiere a la entrega de información incompleta y poco fidedigna, presenta para los entrevistados dos artistas: por una parte, una falta de diversidad y pertinencia de las fuentes consultadas por los medios y, por otra, la ausencia de una real y constante interlocución entre periodistas en terreno y equipos de prensa en la capital -especialmente editores- que permitiese matizar y/o relativizar los contenidos despachados por los primeros.

En relación a las fuentes consultadas por los canales, la percepción es que éstos recurrieron de manera predominante a lo que un entrevistado denomina las “fuentes emocionales”, es

decir, víctimas de la catástrofe²¹. Junto con ello, omitieron o dieron poco espacio a actores que podrían haber entregado otras miradas sobre lo ocurrido, como por ejemplo los expertos.²²

“Se abusó de fuente absolutamente emocionales de gente que estaba sufriendo una tragedia espantosa”.

3.3. Falta a la dignidad de las personas

Ya no en el ámbito estructural sino a nivel de los contenidos mismos, los entrevistados destacan un déficit particularmente complejo en la entrega informativa de los canales de televisión, y que dice relación con la falta a la dignidad de las personas.

Como puede apreciarse a continuación, su visión respecto de los límites éticos a adoptar en la cobertura de una catástrofe como la ocurrida es más extensa que la de los periodistas y editores de los canales, que tienden a ver en la exhibición de cadáveres el principal -sino único- límite.

En este caso, se menciona y pone el énfasis no sólo en imágenes que se debe evitar, sino también en la forma de dar cuenta de los hechos (narrativa).

Un primer tema que señalan, y que adquiere especial relevancia por la presencia que tuvo en pantalla en términos de tiempos de transmisión, es la aproximación a las víctimas por parte de los periodistas.

Ya se hizo referencia en la primera parte de este Informe a la polémica existente no sólo en relación a la forma de abordar a las víctimas de catástrofes, sino a lo éticamente cuestionable que puede ser el solo hecho de solicitar su opinión y testimonio. En este caso, es más la forma de acercarse a las personas que es cuestionada (invasión de la privacidad, entrevista en momentos de desborde emocional o que de algún modo buscan la expresión de esta emoción en otro que no es capaz de controlarla), siendo considerado el testimonio una

²¹ Esto es corroborado por el Estudio de Análisis de pantalla realizado por el CNTV, que nos muestra como, al menos durante la primera semana posterior al terremoto y al tsunami, las personas naturales fueron el actor predominante en la pantalla (29,4% del tiempo de transmisión).

²² Por “expertos”, se entiende científicos conocedores de este tipo de fenómenos, pero también profesionales que podían aportar conocimiento e información para hacer frente a la catástrofe. Según el Estudio citado previamente, dichos expertos y profesionales ocuparon un tiempo de pantalla equivalente al 7.9 del tiempo total de las transmisiones durante la primera semana.

información válida y que es necesario mostrar como una expresión o imagen más de la tragedia.

“Había mucha gente que lo había perdido todo, entonces cómo se aproximan a esas personas que es necesario tener su testimonio, pero no puede ser esa brutalidad de preguntarle cómo se siente”

Un segundo tema planteado por uno de los actores del mundo de la ética y el periodismo es la inconveniencia -desde una perspectiva ética- de mostrar imágenes de niños. En este caso el argumento es su falta de conciencia tanto respecto de lo que están viviendo como de lo que implica ser registrado por una cámara. En otras palabras, carecen de control sobre lo que les está ocurriendo y dejan de ser dueños de sus actos y de sus palabras.

“Un niño chuteando una pelota en medio de la nada o niños sentados en un tablón mirando su casa desmoronada, son imágenes muy fuertes que implican a personas que no saben lo que está ocurriendo realmente, ellos no son parte de lo que pasó sino simplemente víctimas”.

3.4. En relación a eventuales escenarios de catástrofe a futuro

Sin embargo, los entrevistados también esperan que el mundo del periodismo y los medios de comunicación, y entre ellos los canales de televisión, se preparen para eventuales situaciones similares que pudieran producirse en el futuro.

Desde la convicción de que catástrofes como la ocurrida requieren de habilidades específicas, ambos actores plantean la necesidad de que las Escuelas de Periodismo entreguen una formación que considere este tipo de cobertura -que hoy en día no está contemplada.

“Esa aproximación a la tragedia requiere de preparación, y las escuelas de periodismo no la han dado”

Se trata de que esta formación incluya la adquisición de competencias de carácter técnico (estar siempre listo para emergencias, generar estándares básicos respecto de cómo actuar en situaciones de esta naturaleza) hasta una preparación de carácter ético.

“Yo quisiera que en las escuelas de periodismo se incorporara este curso de tratamiento de tragedias y catástrofes, pero ligado con una convicción de que el tema de fondo es ético”

“Es como los bomberos, hay que estar siempre listo aunque uno crea que salió de vacaciones”

Adicionalmente, y siempre en virtud de la “búsqueda de la verdad” y del “respeto de la dignidad de las personas”, uno de los entrevistados plantea la necesidad de crear una instancia que agrupe a todos aquellos que “se sientan” comunicadores, y en el que se establezcan y consensuen criterios éticos que orienten la entrega informativa.

“Yo creo que debería haber un gran paraguas del tema de la ética de la comunicación, donde estén los periodistas, los comunicadores, y la gente que hoy se siente comunicador, se siente periodista, porque tiene Twitter, porque participa en algún grupo”

Por último, punto no menor, se estima que los canales debieran generar sistemas de apoyo para los equipos que han participado en la cobertura de situaciones de crisis, y que regresan a sus hogares y a su trabajo en la institución con una dosis no menor de estrés y de tensión emocional.

“Los periodistas parten con mucho entusiasmo, con mucha presión, ¿y qué pasa cuando vuelven? Hay algo que escuché en relación a Australia, muchos periodistas que estuvieron allí lo único que querían cuando volvieron a su casa es tomarse una botella de whisky, y lo peor es que muchas veces el editor les decía ‘ya, ahora dos días de permiso, pa’la casa, y olvídate”, y ese tratamiento no es el más adecuado”.

Se observa en el discurso de los actores del mundo del periodismo y la ética una clara distinción entre los roles del periodista en terreno, por una parte, y de los editores por otro. Y es a estos últimos a quien se asigna la responsabilidad de que los contenidos exhibidos en pantalla respondan a los requerimientos de lo que se estima ser un periodismo de calidad.

“Hay una enorme responsabilidad de los editores, son los editores los que filtran la información no en el sentido de que la censuren, sino que tienen que editarla. Esto no es una máquina donde por aquí entra la información y sale tal cual”.

La Mirada de la Audiencia

En relación a aspectos asociados al tratamiento de la información, emergen en el discurso de las personas básicamente dos aspectos. El primero remite a cierta lógica invasiva en el

reporteo por parte de los periodistas. El segundo al abuso de una lógica dramática en la construcción de la noticia.

“Lo que no me gustó lo que hicieron con el Zafrada, que fue que lo usaron, yo sentí que lo sobre explotaron (...) Lo usaron como un producto” (D, Santiago).

“Yo creo que hubo muchas imágenes morbosas que tenían que ver con los testimonios de las personas directamente afectadas, buscaban a las personas que estaban más dañadas y las entrevistaban” (C2, Santiago).

La lógica invasiva es asociada a circunstancias o situaciones en las que el periodista irrumpe en la situación de manera impertinente o apelando a la obviedad de la emoción. Esta conducta es interpretada como una búsqueda artificiosa de noticia, sin respeto a los ritmos del entrevistado, a su dignidad y a su derecho a la privacidad.

También surge la crítica frente a la inclusión de figuras de la farándula, es decir, aquellas que forman parte de programas de entretenimiento nocturnos y juveniles, hacia los cuales existen distintas percepciones en los grupos.

Se observa que dentro del grupo C2 manifiestan un mayor rechazo que las personas del segmento D. El fundamento de la crítica de estos entrevistados apunta a la idea de que la presencia de este tipo de actores reduce la seriedad de la cobertura y se encuentra descontextualizada del sentido trágico de los sucesos. En el peor de los casos, la presencia de estos personajes se asocia a una búsqueda (inescrupulosa) del rating.

“Esos cabritos de Yingo no le encontré sentido a que mostraran la catástrofe, para mí eso no corresponde” (C2, Concepción).

“Lo hacen para salir en la televisión (...) esos cabros de Pelotón, son cabros que les gusta aparecer en la pantalla” (D, Santiago).

En el recuerdo de los entrevistados, por lejos, los peor evaluados son los personajes de programas de entretenimiento juvenil. Luego le siguen rostros de programas de entretenimiento nocturno.

IV. Conclusiones

El estudio evidencia que la información en un contexto de catástrofe es fundamental para las personas: construye una narrativa, sitúa al televidente en un contexto y entrega herramientas para conocer y dimensionar los hechos. En ese sentido la labor de los canales analizados fue de gran envergadura y complejidad y generó gran cantidad de información.

Sin embargo, el relato televisivo de la catástrofe se construyó principalmente desde la mirada de los afectados y esto elevó ciertas críticas que –como reguladores- es nuestro deber escuchar. Surgieron críticas no solo de aquellas instituciones ligadas al periodismo y la ética, sino también de la propia audiencia. Asimismo, notamos una baja presencia en pantalla de actores fundamentales en situaciones de catástrofe, como son los expertos, las organizaciones sociales y las religiosas, que jugaron un rol importante en la contención emocional, la sobrevivencia, la recuperación de la civilidad y la ayuda solidaria.

Los televidentes en casos como éstos, esperan de la televisión no sólo información relativa a los daños sino también ejemplos de cómo enfrentarlos y –a mediano y largo plazo- información sobre la reconstrucción, que aparece como demanda. La contención emocional y los ejemplos de cómo enfrentar la crisis pueden lograrse a través de distintas voces, las expertas, las oficiales, las civiles organizadas que contribuyen a “reducir el temor y la aflicción, evitar la desorganización y aliviar el sufrimiento de las personas afectadas” como lo señala la Organización Panamericana de la Salud el año 2006.

Los datos indican que los televidentes se vieron impactados emocionalmente, producto de la reiteración de temas e imágenes y por algunos estilos de tratamiento de los hechos, principalmente testimonios de las víctimas. Esto se percibió como sensacionalismo, que, según los hallazgos del estudio de pantalla van desde pequeñas transgresiones hasta el abuso del recurso dramático en la construcción de noticias. No sólo se afectaron los televidentes adultos sino también los niños, razón relevante a considerar, especialmente cuando quienes entregan información no son periodistas sino presentadores de televisión con escasa formación para enfrentar los efectos psico- sociales de una tragedia de tal magnitud.

Luego de varios meses pasada la catástrofe natural del 27 de febrero, la reflexión más pertinente para cerrar este informe es preguntarse por las repercusiones de la cobertura televisiva en esta industria y en los medios de comunicación en general.

Si bien los canales regionales y de alcance nacional desplegaron todos los esfuerzos posibles por cumplir eficaz y eficientemente su labor informativa -siendo esto reconocido tanto por la opinión pública como por otros actores relevantes del quehacer nacional- el discurso de quienes se vieron directa o indirectamente involucrados en la transmisión televisiva de los hechos, pone en evidencia la necesidad de generar y sistematizar un conjunto de aprendizajes destinados a mejorar las prácticas periodísticas para enfrentar de mejor manera situaciones similares en el futuro.

Preparación adecuada de los futuros egresados de las escuelas de Periodismo, diseño de estrategias que permitan un buen manejo de crisis en los canales de televisión, debate público y en los medios acerca de los estándares que debieran respetarse y generación de un protocolo para la cobertura mediática en general, son los desafíos pendientes.