

**COBERTURA TELEVISIVA DE DESASTRES**  
**LA VISION DE PERIODISTAS EN TERRENO Y EDITORES**

2015

CONTENIDOS

PREFACIO.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
Los hechos: terremoto en Iquique e incendio en Valparaíso.....	4
Percepción de las audiencias sobre la cobertura televisiva.....	5
EL PRESENTE ESTUDIO .....	7
SINTESIS DE RESULTADOS .....	10
1. Gestión del trabajo de terreno.....	10
2. Demandas del medio, la tecnología y el mercado .....	13
3. Distinción en vivo/editado: diferencias en la preparación de contenidos. ....	14
4. Funciones del periodismo .....	15
5. Formación, contención y condiciones individuales de los equipos en terreno .....	17
6. Evaluación de la calidad de la cobertura informativa .....	20
7. Foco de la noticia: distinciones sobre lo relevante a informar .....	24
8. Reflexión ética y buenas prácticas. ....	25
DISCUSIÓN.....	30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	32

## PREFACIO

Durante el año 2014 se produjeron dos emergencias de alta connotación social en Chile: el terremoto de Iquique y el incendio de Valparaíso. Estos eventos afectaron a un gran número de personas, generando consecuentemente una amplia cobertura mediática.

La Escuela de Periodismo de la Universidad de Santiago, con el apoyo del Departamento de Estudios del Consejo Nacional de Televisión, tuvo la iniciativa de abrir un espacio de diálogo con representantes de la industria televisiva a fin de sondear su perspectiva respecto de la cobertura de estos hechos. El propósito de esta indagación fue comprender por un lado, los aspectos logísticos de la cobertura de hechos de esta naturaleza -con la consecuente movilización de recursos humanos, técnicos y económicos de los canales de televisión-; y por el otro, conocer más a fondo la manera en que se concibe la cobertura y la función del periodismo en estos contextos, abriendo la discusión a los aspectos éticos y a la compleja problematización acerca de qué es aquello que se puede considerar información relevante desde el punto de vista periodístico.

En este proceso se ha cuidado de mantener una posición neutral que supere las brechas que pueden existir entre la posición de regulador, en el caso del CNTV, y la posición de los representantes de la industria. El terreno de la investigación y el análisis, fue realizado por el psicólogo Patricio Cabello<sup>1</sup>.

María Dolores Souza

Jefa Departamento de Estudios

---

<sup>1</sup> Profesor Asociado de la Escuela de Periodismo de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Académico del programa de Magíster en Praxis Comunitaria y Pensamiento Sociopolítico de la Escuela de Psicología de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano.

## INTRODUCCIÓN

Chile es un país donde los desastres naturales y otras tragedias de gran magnitud se producen continuamente. Un informe de CEPAL señala:

Como consecuencia de sus características físico ambientales, ha sido a lo largo de su historia afectada recurrentemente por distintos tipos fenómenos naturales. Los más recurrentes se asocian a sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, sequías e intensas lluvias que, han desencadenado inundaciones y aluviones (CEPAL, 2007, p. 3)

Por otra parte este es un país con una distribución del ingreso muy desigual (Valenzuela y Duryea, 2011), lo que lleva a que un enorme volumen de población sea especialmente vulnerable, tanto a los desastres naturales, como a otras situaciones de tragedia que se producen por las condiciones de habitabilidad, tales como incendios y deslizamientos de tierra.

### Los hechos: terremoto en Iquique e incendio en Valparaíso

El terremoto de Iquique fue un movimiento telúrico registrado el día 01 de abril de 2014 a las 20:48 horas, reportado por la Oficina Nacional de Emergencia (ONEMI), de la siguiente manera:

El pasado 1 de abril, a las 20:46 horas, se percibió un sismo de mayor intensidad (VIII Mercalli) entre las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta. De acuerdo a la información proporcionada por el Centro Sismológico Nacional, el sismo alcanzó una magnitud de 8,2 Richter, solicitándose evacuación preventiva por parte de ONEMI, y estableciéndose Alerta de Tsunami para todo el borde costero nacional, según indicación del SHOA (ONEMI, 2014)

Como resultado de este movimiento telúrico se produjo una alarma de tsunami, posteriormente cancelada, la cual se extendió por toda la costa de Chile continental e insular. Se produjeron cuatro muertes asociadas al hecho y se produjeron cuantiosos daños materiales.

El incendio en la ciudad de Valparaíso se inicia el día 12 de abril, con un fuego que termina afectando doce cerros de la ciudad. La información que provee la ONEMI es la siguiente:

El día 12 de abril se registró un incendio forestal en la comuna de Valparaíso, que conforme a los antecedentes proporcionados por la Dirección Regional de ONEMI consumió un total 965,2 hectáreas, de las que 28,8 correspondían a superficie ocupada por viviendas. A raíz de dicha emergencia, que conllevó a la declaración de Alerta Roja para las comunas de Valparaíso y Viña del Mar (ONEMI, 2014)

### Percepción de las audiencias sobre la cobertura televisiva

El Consejo Nacional de Televisión desarrolló una encuesta con el objetivo de describir las percepciones de los televidentes respecto de la cobertura del terremoto del norte y el incendio de Valparaíso. La encuesta, realizada de manera telefónica en la región metropolitana, contó con una muestra de 400 personas, hombres y mujeres de más de 18 años, pertenecientes a cuatro niveles socioeconómicos (C1, C2, C3 y D), considerando un error muestral de +/- 5% para la muestra total, con un 95% de confianza (tabla 1).

Edad	Hombre				Mujer				Total
	C1	C2	C3	D	C1	C2	C3	D	
<b>18 a 29</b>	12	11	17	12	15	20	20	14	212
<b>30 a 49</b>	14	17	17	11	18	22	22	18	139
<b>50 o +</b>	15	21	16	17	16	19	19	17	140
<b>Total</b>	41	49	50	40	49	61	61	49	400

Tabla 1: estructura de muestra, encuesta Cobertura Televisiva Terremoto Zona Norte e Incendio en Valparaíso, CNTV, 2014.

Entre los hallazgos más relevantes de esta medición, se encuentran los siguientes:

- Un 70% de la muestra señala que la cobertura televisiva del incendio de Valparaíso fue sensacionalista, mientras que un 54% consideró lo mismo respecto del terremoto del norte del país.
- Un 41% de los encuestados señaló que vio contenidos inapropiados en la cobertura de ambos hechos noticiosos. Dentro de lo que se ha entendido como inapropiado, el análisis de contenido de respuestas abiertas arroja que lo inapropiado son contenidos considerados “morbosos”.
- El 52% de los encuestados señaló que no se respetó suficientemente el dolor de los afectados.
- Un 51% señaló que la televisión hizo poco por intentar tranquilizar a la población.

- El 83% afirmó que los canales de televisión se preocuparon de obtener rating en la transmisión de las noticias de ambos hechos.
- El 46% señaló que los canales que cubrieron el terremoto del norte y el incendio de Valparaíso no priorizaron el bienestar de niños y niñas.
- El 60% de los encuestados afirmó que la televisión dedicó “mucho tiempo, más del necesario” a la cobertura de estos hechos noticiosos.
- En cuanto a quién tiene la responsabilidad de evitar el sensacionalismo en televisión, un 43% identificó en primer lugar al Consejo Nacional de Televisión (CNTV); seguido de lejos por los canales de televisión (18%), el Gobierno (15%), el Colegio de Periodistas (13%) y los ciudadanos (11%) (figura 1)

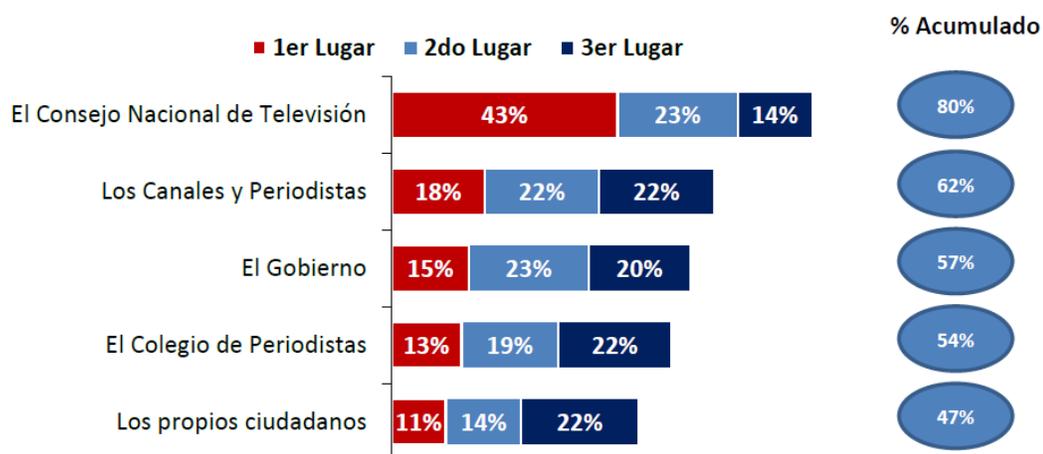


Figura 1: ¿Quién debería resguardar que no exista sensacionalismo en la TV? (CNTV 2014)

En base a los resultados de la encuesta, se construyen dos perfiles actitudinales de los encuestados: menos críticos y más críticos<sup>2</sup>. Se encuentra que el 57% de los televidentes se considera más crítico y un 43% menos crítico.

<sup>2</sup> En el informe del CNTV (2014) no se indica en detalle la metodología utilizada para la construcción de los perfiles.

## EL PRESENTE ESTUDIO

A continuación se describe el estudio cualitativo realizado entre actores de la industria televisiva, involucrados en la cobertura noticiosa de ambas tragedias.

Se sintetiza inicialmente la metodología y se exponen los principales resultados. Hacia el final se consigna una discusión de resultados y un cierre en el cual se realiza una integración crítica de los hallazgos de este estudio y los antecedentes.

### Objetivos de investigación

El objetivo general es describir la percepción de periodistas en terreno y editores, respecto de la cobertura noticiosa del terremoto del norte y el incendio de Valparaíso en abril de 2014.

#### *Objetivos específicos:*

- Describir los aspectos centrales de la gestión del trabajo de terreno en la cobertura de hechos como el terremoto del norte y el incendio de Valparaíso.
- Explorar la preparación técnica y psicológica, y otras condiciones individuales, incluyendo estrategias de contención y autocuidado de los equipos en terreno.
- Explorar la autopercepción acerca de las funciones que los periodistas cumplen o deben cumplir.
- Describir la forma en que editores y periodistas en terreno evalúan la calidad de la cobertura televisiva de estos hechos.
- Describir la reflexión ética que surge de parte de editores y periodistas en terreno, respecto de la cobertura de emergencias y tragedias.
- Explorar propuestas para mejorar los aspectos éticos de la cobertura de este tipo de hechos.

### Metodología

Se trata de una investigación cualitativa de carácter descriptivo-exploratorio. Se realizó un ciclo de entrevistas con dos perfiles de informantes procedentes de cuatro canales de televisión de alta audiencia que realizaron extensas coberturas del terremoto en la zona norte del país y el incendio de Valparaíso.

La muestra de participantes se define como intencionada, obedeciendo a un criterio estructural en dos niveles de observación para cada canal: (a) reportero en terreno y; (b) equipo de edición.

Participaron periodistas de los cuatro canales chilenos de mayor audiencia: Televisión Nacional, Chilevisión, MEGA y Canal 13. La invitación a participar fue extendida de manera abierta a los cuatro canales, y cada institución seleccionó un representante para cada nivel. Los periodistas que participaron se detallan a continuación:

	TVN	CHV	MEGA	C13
Integrante equipo edición	Francisco Poblete	Pablo Badilla	Paola Brovelli	Daniel Labarca
Reportero en terreno	Amaro Gómez Pablos	Iván Núñez	Catalina Edwards	Alfonso Concha

Tabla 2: muestra de integrantes de equipo de edición y reporteros en terreno, por canal.

Como muestra intencionada, es importante recalcar que no se buscó la representación de un universo, sino la exploración de casos que se analizan en conjunto manteniendo una perspectiva exploratoria que no pretende ser representativa, sino entregar distinciones particulares que -al mismo tiempo que continúan un camino ya explorado por otras investigaciones similares-, busca construir distinciones para evocar y promover la profundización mediante otras investigaciones cualitativas y cuantitativas.

Se realizaron entrevistas en profundidad con una pauta semi-estructurada que se planteó con una focalización en temas predefinidos, pero manteniendo la apertura para explorar aspectos no considerados de antemano en el diseño de investigación<sup>3</sup>.

Cada entrevista duró al menos 45 minutos y se desarrolló en los canales de televisión en los cuales trabaja cada profesional.

Todos los entrevistados firmaron consentimientos informados en los cuales se indican los aspectos centrales de la investigación y se detalla con claridad el tratamiento de los datos,

<sup>3</sup> En el caso de este trabajo, es muy importante señalar que el terreno y el análisis preliminar, ha sido desarrollado por un investigador, quien si bien se desempeña como académico investigador de medios y consultor de investigación en comunicación, no es periodista ni ha trabajado en medios de comunicación, lo cual se ha asumido en esta investigación como un indicador de independencia y neutralidad respecto de los resultados. Su labor se ha concentrado en el levantamiento de información y en la construcción de un informe preliminar de datos. En este sentido, la redacción final es responsabilidad del autor.

especialmente, que toda la información obtenida es confidencial y anónima, siendo sustituidos los nombres de los entrevistados por etiquetas genéricas<sup>4</sup>. Al momento de la publicación de los resultados de este estudio, los registros originales de las entrevistas en audio serán destruidos. Todo uso posterior de la información obtenida debe ser autorizado por los entrevistados, quienes han declarado estar en conocimiento de sus derechos respecto de la información entregada, y han aceptado voluntariamente los términos.

Se realizó un análisis temático de los contenidos de las entrevistas, tomando como eje los objetivos planteados. Adicionalmente se registraron algunas dimensiones emergentes no consideradas inicialmente. Los hallazgos se han ejemplificado con uno o más fragmentos del discurso de los entrevistados.

---

<sup>4</sup> Se omitió la distinción de género de manera intencionada como una medida adicional para evitar la individualización dentro de la muestra.

## SINTESIS DE RESULTADOS

Los resultados de han organizado en ocho áreas temáticas, de acuerdo a la pauta de entrevistas y los datos emergentes del levantamiento de opiniones y percepciones de los entrevistados: (1) la gestión del trabajo en terreno; (2) las demandas del medio, la tecnología y el mercado; (3) la distinción en vivo/editado de los contenidos; (4) las funciones del periodismo; (5) formación, contenidos y condiciones individuales de los equipos en terreno; (6) Evaluación de la calidad de la cobertura informativa; (7) foco de la noticia, distinciones sobre lo relevante a informar; y (8) reflexiones éticas y buenas prácticas. A su vez, algunos de estos temas se han subdividido en subtemas.

### 1. Gestión del trabajo de terreno.

La gestión del trabajo de terreno en la cobertura de hechos como el terremoto del norte del país y el incendio de Valparaíso, constituye un aspecto central para comprender la forma en que se desarrolla y adquiere forma la nota periodística.

El trabajo de terreno en hechos de esta naturaleza es considerado complejo y accidentado, plagado de situaciones que pueden llevar a errores. En la exploración de esta dimensión surge con claridad el argumento central que desde la perspectiva de algunos periodistas y editores consultados, permite explicar las diversas formas de tratamiento inadecuado de la cobertura.

Un reportero con amplia experiencia señala: *Mucha gente afectada, donde tienes que tomar decisiones en terreno, donde hay que hacer evaluaciones distintas y otros tipos de cobertura* (E05: reportero). Las dificultades del terreno y la complejidad de los hechos relacionados con tragedias de esta magnitud es también un desafío para los equipos editoriales, sobre todo para quienes están en posiciones de alta responsabilidad en la cobertura de los hechos y deben tomar muchas decisiones:

*“...te comento un poco por la complejidad editorial en un evento como este, porque en el medio de todas estas exigencias a las de contenido, sumándose a decisiones operativas que son bien claras, ‘manda el móvil para acá’, ‘no es que está cerrado el tránsito’, entonces ahí hay un escenario bien complejo en el que tú tienes que intentar resolver todas las exigencias operativas y las de contenido”* (E06: equipo editorial)

Llama la atención la gran autonomía que tienen los reporteros en terreno, quienes operan como los encargados de unidades o células que, si bien tienen algún grado de coordinación, tanto con otros móviles como con las oficinas centrales, tienen independencia para construir sus notas e indagar en terreno. Un integrante de equipo editorial señala: *Un equipo está compuesto por un periodista, un camarógrafo y un asistente de cámara* (E08: equipo editorial). Esta es una célula que está jerárquicamente organizada, donde las instrucciones, decisiones y responsabilidad recaen sobre el reportero que realiza el despacho. Esta estructura vertical recibe algunas críticas. Un reportero señala:

*“...cuando sales a terreno aquí en Chile el periodista [en terreno] dicta todo y él fija cual es el itinerario a seguir y no hace preguntas y da por supuesto simplemente la orden, eso está muy bien para una unidad militar pero no para una unidad periodística. En una unidad hostil no se obra de esa manera por qué porque básicamente las otras personas no son subempleados tuyos, no son suches, son tus iguales y como iguales están totalmente calificados para estar en terreno igual que tú, y tu cotejas con su perspectiva, y basta que uno de los tres, o uno de los dos tenga una objeción, tiene que ser absolutamente unánime, si no lo es, no se hace, eso en Chile no se practica”* (E04: reportero)

En este sentido, la organización interna de una de estas células se compone invariablemente de cuatro integrantes: reportero, camarógrafo, productor y conductor de móvil. Quien comanda este equipo es el reportero, quien se apoya en el productor para la exploración de información.

*“...los periodistas en terreno en desastre yo te diría que tienen autonomía para buscar el material básicamente ellos reportean pasan a buscar historias, salen a buscar a explorar lo que pueden encontrar desde acá que uno puede hacer básicamente estar en contacto con él para saber cómo le va yendo, si va descubriendo algo, en una de esas no tiene nada armado y le dices sabes que deja en lo que estabas y muévete a otra cosa más hacia los cerros. Hay un proceso de coordinación pero hay cierta autonomía en el reporte”* (E03: equipo editorial).

Es muy relevante que las instrucciones que recibe un reportero antes de ir a terreno a una situación tan compleja son, al menos en el discurso de los entrevistados, muy escasas y se focalizan más bien en cuestiones prácticas para producir el despacho en vivo.

En los despachos en directo no solamente se permite la improvisación del reportero, sino que se valora como un aspecto positivo: *La improvisación atinada en medio de una*

*transmisión en directo es una virtud profesional asociada a la experiencia, oficio y manejo de la ansiedad (E03: equipo editorial)*

Sin embargo no todo es improvisación, de hecho los equipos generan planes de trabajo y acción para situaciones que en el contexto chileno pueden ocurrir en cualquier momento.

*“Generalmente en este tipo de cosas hay un operativo que es macro en el departamento de prensa y se activa fácilmente, es decir que hay equipos de emergencia que saben que en caso de terremoto o incendio o algo que sea súper anormal respecto a la cotidianeidad, se activan y van a los lugares donde se supone que está ocurriendo este hecho” (E01: equipo editorial)*

Un integrante de un equipo editorial detalla:

*...estábamos preparados logísticamente para enfrentar un terremoto grande en el norte, habíamos hecho antes el mes anterior, nuestro gerente de regiones había ido a Arica e Iquique a ver la posibilidad de instalar cámaras y estábamos instalando cámaras, de hecho teníamos cámaras instaladas (E03: equipo editorial)*

En este sentido, los terremotos se diferencian de otras emergencias como el incendio de Valparaíso, ya que para estos existe un mayor grado de predicción y los planes de contingencia han sido probados mediante ensayo y error.

*“La vivencia es más o menos por la experiencia de los fenómenos independientemente, no sé, lo del Terremoto del Norte es una situación que se sostiene más en el tiempo probablemente, evidentemente la naturaleza el fenómeno es más predecible (...) por la naturaleza del fenómeno, el rango de gente que fue afectada por el Terremoto del Norte probablemente fue mucho mayor que el rango de gente que en el Incendio en Valparaíso, aunque cuando puede ser más intenso el incendio que en terremoto... pérdidas humanas y material naturalmente, eso es lo primero; y lo otro que me parece a mí las complejidades de las coberturas son dos fenómenos que son completamente distintas” (E02: reportero)*

Un integrante de un equipo de edición enfatiza la importancia de los distintos niveles de certidumbre:

*“Acá es un episodio particular que se produce de un momento a otro o en un minuto acotado y que genera una serie de consecuencias, en el caso de Valparaíso es un episodio que va creciendo y que va de cierta manera alertándote de lo que podría ocurrir y que es un episodio que se agota y que no se agota. Partió a las cuatro de la tarde y el domingo seguía”.*

## 2. Demandas del medio, la tecnología y el mercado

La cobertura de hechos de esta naturaleza se encuentra bajo la influencia no sólo de las condiciones específicas del terreno y las dificultades del caos que se produce cuando cientos o miles de personas resultan afectadas. Podemos encontrar también una demanda del medio que surge tanto de las transformaciones del mercado, como de los cambios tecnológicos que llevan a los medios a ser cada vez más competitivos.

En este sentido, se insiste con mucha fuerza que la demanda de información en la actualidad es, como nunca antes, una demanda por la inmediatez. Un integrante de un equipo de edición señala:

*“...la televisión le está compitiendo la inmediatez a la radio básicamente por el desarrollo tecnológico que nos ha permitido actualmente salir en directo ya de todas las partes posibles con mayor o menor calidad eso no se está puliendo pero vamos a ir a una inmediatez instantánea en todo sentido, eso nos permite ponernos en la playa de Antofagasta con un periodista y salir en directo, cosa que actualmente o hace un año no se podía; entonces convivir con la inmediatez y capacidad técnica de salir al aire y convivir con la inmediatez informativa, es un tema que estamos aprendiendo recién a pavimentar, porque implica la potencia de la imagen, ser certero en la información que estás entregando, administrar con prudencia los mensajes que está transmitiendo y hay un proceso de crecimiento y análisis y debate interno que estamos administrando y estamos llevando seriamente al interior del canal, y hay en el análisis cualitativo y cuantitativo” (E03: equipo editorial)*

La inmediatez es un aspecto muy relevante puesto que se potencia el despacho en vivo en el cual los filtros de edición son más vulnerables, aspecto que desarrollamos en el próximo punto.

Algunos periodistas en terreno e integrantes de los equipos de edición, realizan una crítica al medio periodístico televisivo apuntando específicamente a la construcción de un mercado organizado en torno a los indicadores de audiencia:

*“Yo creo que tenemos muy buenos periodistas pero tenemos un estímulo perverso desde mi punto de vista que es el rating, entonces cuando el contenido se ve muchas más veces subyugado por el rating es dañino para todos (...) es el mercado si quieres tú, es la forma en la que entramos a trabajar y seguramente nos vamos a ir trabando con la misma fórmula pero me parece súper perverso, me encantaría que la evaluación de la gente no fuera por rating sino que por contenido” (E07: reportero)*

El rating no es otra cosa que una medida de audiencia, y como tal, opera en el discurso de algunos periodistas como un indicador de la aceptación de las audiencias, y en consecuencia, de “la gente”. Esta aceptación es en algunos casos asumida como un indicador de calidad del trabajo que se realiza:

*“...calidad para nosotros más que la de un académico o una institución como una Universidad o un panel de expertos para nosotros en gran medida la certificación de calidad representativa es la gente (...) la certificación de calidad para nosotros, más que la de un académico o una institución como una Universidad o un panel de expertos, para nosotros en gran medida la certificación de calidad representativa es la gente, creemos que la calidad si la gente no le gusta por ejemplo este teléfono o este Iphone no es de buena calidad la gente te lo va a tirar por la cabeza...” (E06: equipo editorial).*

### 3. Distinción en vivo/editado: diferencias en la preparación de contenidos.

La cobertura de los hechos de este tipo tiene que lidiar entonces con la demanda por información inmediata, resultando los contactos en vivo un objetivo muy importante. Entre los canales de televisión consultados, existen diferencias en cuanto a la organización de los equipos de edición, teniendo algunos, una estructura más densa para el proceso de edición, lo que eventualmente resulta en una mayor vigilancia de los contenidos. Por ejemplo, en algunos casos se cuenta con editores en terreno, mientras en otros, ésta posición es ocupada por alguno de los reporteros en terreno.

Se produce entonces una diferencia radical entre la cadena de responsabilidades que se produce en un despacho en directo y en una nota editada. La nota editada ha pasado necesariamente por un filtro, siendo el reportero un actor menos determinante en el contenido que en los despachos en vivo donde es posible que ocurran cosas inesperadas, sobre todo cuando la cobertura comienza y la situación es más incierta. Un reportero señala: *...es una nota que se escribió, que se editó, que se revisó y que salió al aire, y yo creo que toda la gente se ensaña con eso, pero situaciones de riesgo en vivo es tan inmanejable, eso es distinto (E05: reportero).*

#### 4. Funciones del periodismo

Se produce un interesante contrapunto de ideas cuando periodistas y editores hablan acerca de la función periodística. En términos generales, podemos decir que éste es un discurso que en el ciclo de entrevistas aparece más consolidado entre los periodistas en terreno, quienes hablan continuamente de sus funciones. Entre estas funciones, es posible encontrar dos grandes áreas.

Por una parte se habla de la función informativa, donde la ciudadanía es la destinataria de un bien público y lo que se cumple es un valor superior: informar de manera oportuna y veraz. Uno de los entrevistados comenta: *... tenemos información oportuna, veraz, y que no cause alarma pública, todos los elementos que ahora están en debate, nosotros nos preocupamos de eso, es muy difícil, complejo* (E03: equipo editorial).

Otra función es la crítica y la denuncia. Se puede ver o bien como una profundización de la función informativa, o más bien como un enfoque de la misma. En este caso la función es denunciar sobre todo aquellos aspectos en los cuales diferentes agentes que conforman la estructura de poder de la sociedad, es decir, las autoridades, el mercado y la burocracia. En integrante de un equipo editorial señala: *...nosotros básicamente tenemos autonomía editorial y esa autonomía editorial le permite al periodista salir a buscar la información aunque pueda ser muy crítica para la autoridad* (E03: equipo editorial). Esta función de crítica y denuncia se asocia muy estrechamente con mostrar la realidad de las personas y comunidades excluidas, quienes sufren las peores consecuencias en las situaciones de catástrofe, sobre todo cuando son claras víctimas del centralismo:

*“En términos generales yo creo que se hizo bien el darle la relevancia a un terremoto en una zona norte que por mucho tiempo ninguno de nosotros pensó que fuese así y tratar de estar con un montón de gente que se siente abandonada por los medios, por la autoridad porque no son noticia, porque están lejos, etc.”* (E01: equipo editorial)

Se produce una cierta colisión entre la función informativa; la de denuncia; y una tercera función que unánimemente se considera secundaria, pero que aparece como una demanda ciudadana a la cual es muy difícil no dar respuesta. Se trata de una serie de “avisos de utilidad pública”, que permiten establecer el contacto entre particulares, o entre comunidades que requieren apoyo en cuestiones específicas.

Un aspecto fundamental de esta función de utilidad pública, es que en muchos casos el particularismo de las situaciones entra en conflicto con la máxima de relevancia de la función informativa, al mismo tiempo que aumenta la importancia de factores afectivos específicos. Un reportero en terreno comenta.

*“...la gente lo que quería era un equipo de electrógeno porque estaban armando un hospital de campaña querían el equipo electrógeno, lo único que querían era baños químicos y el equipo electrógeno, y nosotros dijimos que esta gente no es que querían necesitaban y una persona que es empresario que vio lo que nosotros estábamos haciendo esto fue al medio día a ya y en la noche llegó con el equipo electrógeno” (E05: reportero)*

Un reportero cuenta una anécdota:

*Nos pasó también una anécdota tragicómica, de un joven que llegó donde estábamos transmitiendo nosotros las noticias, diciendo: ‘Oye, yo estaba en el incendio, en Ramaditas donde se empezó a quemar todo y donde encontramos un auto para poder arrancar, estaba con las llaves puestas y acá están, el auto me salvó la vida, es un taxi y acá están los papeles. Si alguien conoce a los dueños díganles que el auto está bien’. Y gracias a eso llegó el dueño del taxi. Entonces esto cumple también con una función bien social y para mí el periodismo tiene mucho de eso (E02: reportero)*

Esta distinción entre lo informativo y lo asistencial ha sido ya descrita por CNTV (2010) respecto de la cobertura periodística del terremoto de la zona centro sur en el año 2010. Podemos comentar que a la intención puramente asistencial se suma un argumento tal vez más complejo e interesante en este caso. Se trata de la fusión de la función asistencial con la crítica a las autoridades y al poder en general. Posiblemente, el discurso acerca de la necesidad de asistir a la comunidad afectada se enlaza con una imagen de incompetencia de las autoridades para dar respuesta a una gran cantidad de situaciones específicas. Es decir, un fenómeno aparentemente simple, da cuenta de una dinámica particularmente compleja. Se puede entender como una forma de desplazamiento funcional, resultando un sistema social, el de los medios de masas, a cargo del cumplimiento de funciones de inclusión que corresponden a la autoridad.

De manera marginal, pero significativa, algunos periodistas manifiestan un rechazo a esta forma de entender el trabajo periodístico. Esta es una postura más crítica que señala que incluso se puede entender como una forma de legitimar que las autoridades no se hagan cargo de ciertas necesidades porque lo harán la televisión y la caridad de agentes privados.

*“...esa es una labor donde me estás dando una responsabilidad que no me compete y que me estás agregando a la mochila un peso que es inaguantable en esas circunstancias, porque yo no soy un profesional para determinar donde más va a llegar la ayuda, más urgente o más apremiante, para eso tiene que haber otras personas que existen y yo voy detrás de ellas y doy un registro ¿me entiendes ¿entonces? eso puede ser frustrante” (E04: reportero).*

Un cruce entre la función crítica y el particularismo de la función asistencial, se encuentra en el acercamiento a las personas afectadas para reflejar su sentir y su perspectiva respecto de los hechos, asumida como excluida por lo general en los medios masivos. Un integrante de un equipo editorial utiliza la expresión “periodismo ciudadano” para referirse a lo que entiende como un enfoque de su medio:

*“...nuestra manera de entender un poco el producto nuestro también tiene que ver con el ‘periodismo ciudadano’ que no es que el ciudadano tenga que ser periodista; en el fondo los contenidos nuestros los hacemos con la gente, con participación de la gente, creemos un poco en eso” (E06: equipo editorial)*

## 5. Formación, contención y condiciones individuales de los equipos en terreno

Los reporteros en terreno, los “movileros”, son periodistas altamente especializados, con experiencia en terreno, que se mueven con habilidad y son capaces de improvisar y buscar noticias.

*“En este tipo de crisis la decisión es mandar a los que mejor se desenvuelven en terreno porque tu sacas la cuenta que lo que primero vas a hacer es entregar la información en vivo y luego de eso se levanta la segunda parte que es recibir la información y armarlo para las ediciones noticiosas. O sea, mandas a una persona con más capacidad, que puede tomar más decisiones en terreno, que tenga mejor vocabulario, que tenga más criterio. Hay un montón de cosas que están consideradas en el caso de un movilero” (E01: equipo editorial).*

Se señala que la formación de los equipos en terreno es simplemente una cuestión de experiencia y autoformación y que no existe de manera sistemática, un proceso de entrenamiento y formación, interna o externa, para el desarrollo de la cobertura de situaciones de alta connotación social y humana, como el incendio de Valparaíso o el terremoto del norte.

Se afirma consistentemente en todos los casos, que se trata principalmente de una formación a través del ensayo y error. Un integrante de equipo editorial señala: *En la televisión yo te diría que hay mucha gente que se ha formado a sí misma. Los referentes también se formaron así mismos* (E01: equipo editorial). La necesidad de mayor formación en el área es destacada por algunos entrevistados: *...creo yo que es importante formar una camada de periodistas, cinco, seis, siete; una unidad que tengas por así decirlo de comando (...) una unidad con periodistas con entrenamiento adecuado* (E04: reportero)

Un hallazgo muy relevante se encuentra en que no se concibe por lo general que la salud mental y la resistencia ante situaciones afectivamente demandantes, como por ejemplo el contacto con el sufrimiento humano en condiciones extenuantes, física y psicológicamente, requieran de formación y atención en el desarrollo de equipos dedicados a la cobertura de estas temáticas. Reporteros y editores ejemplifican las condiciones de trabajo en estas situaciones: *pasa muchas veces que la persona que está reportando, generalmente no duerme, en el caso del incendio fue así. Hubo mucha gente que se fue a las 9 de la noche y pasó toda la noche en vela* (E01: equipo edición).

Un reportero reconoce que el cansancio y las condiciones en que se trabaja en estas situaciones producen desgaste en los equipos en terreno:

*“...cuando esa información se va acumulando día tras día cuando llevas trabajando unas dieciséis horas todos los días estás con la adrenalina a full estas subalimentado todas las condiciones son mínimas por decirlo decorosamente , entonces claro tu capacidad de tolerancia es menor, y eso fue un poco uno de los aspectos más difíciles nuestros serios cuestionamientos y como tratar de dosificarlos y no ser temperamentales y procuramos hacerlo y equilibrarnos porque nos dábamos cuenta que estábamos también demasiado afectados”* (E04: reportero)

En este sentido, tampoco se consideran estrategias formales y generalizadas de contención o reducción del daño de los integrantes de equipos en terreno, estrategias que son parte fundamental del procesamiento de las experiencias potencialmente dañinas en otras profesiones. Un integrante de un equipo de edición comenta una intervención muy específica:

*“...en términos generales no hay y las veces que la hubo no fue esta vez, fue en otro medio que hubo una contención psicológica que fue para el terremoto de 2010. Yo trabajaba en el canal... y fue tal el impacto que vivieron los equipos que estaban en el sector, el olor a muerto, por ejemplo decían que era espantoso en Constitución, que tuvieron que tener varias sesiones de apoyo y contención psicológica que era brutal,*

*que no sé qué tan efectiva haya sido, es como bien difícil superar algo así en dos sesiones grupales, pero fue la única vez que yo supe algo así”* (E01: equipo de edición).

Estos hallazgos son consistentes con lo encontrado en el año 2010 en un estudio del CNTV sobre el terremoto de la zona centro sur ocurrido en febrero de ese año. En dicho estudio se asume la contención como el contacto con el equipo desde los equipos de edición, quienes confirman periódicamente el estado de salud de sus reporteros (CNTV, 2010)

Se admite que el trabajo de contención y de preparación psicológica es algo importante. Un editor en terreno señala:... *yo me imagino que ver tanto dolor, tanta pena, también te debe afectar como persona. A mí me parece súper bueno tomarlo, incluso previo* (E01: equipo edición)

Sobre todo los reporteros consideran que es un asunto personal, familiar, o que se produce entre pares y compañeros de trabajo de manera informal.

*“...entiendo que esto te produce un daño, pero también uno tiene espacios de contención, yo los tengo en mi casa, llego a mi casa, tengo mis afectos además tengo el reconocimiento de mis compañeros de trabajo, ahí va, yo no trabajo siempre con los mismos compañeros de trabajo, camarógrafos”* (E05: reportero)

Tampoco se consideran situaciones de evaluación psicológica, antes o después de trabajar en terreno, a las personas que participan en coberturas de terreno, dando cuenta de un trabajo escasamente profesionalizado en ese sentido, manteniendo un formato de trabajo poco actualizado, si se lo compara con la formación en medios del mundo desarrollado. Un periodista señala la importancia de generar espacios de formación avanzada:

El año 2010 se registraba una situación similar, quedando la contención reducida a un monitoreo realizado por compañeros de trabajo y equipos de edición (CNTV, 2010). Vemos que esta situación no ha cambiado. Sin duda que el apoyo y comprensión de pares es fundamental para sobrellevar tanto el desgaste físico como emocional, sin embargo llama la atención que la reflexión respecto de la necesidad de intervención especializada es fundamental.

Un aspecto muy relevante es el perfil del reportero en terreno. Según la perspectiva de equipos de edición y reporteros, la actividad de reportear situaciones complejas como las descritas en este informe obedece a una vocación especial. Un reportero señala: *es que si sabemos que hay una urgencia no hay otra forma de reaccionar que venir al canal, por lo tanto hay harto oficio y de convicción de lo que tú estás haciendo es importante* (E07: reportero). Esta motivación es confirmada por los editores, quienes destacan además que

se ha construido una imagen distorsionada asociada a un periodista que quiere figurar, cuando la realidad es muy distinta:

*“...aquí todos se pelean por ir básicamente, pero sabiendo que la cuestión es jodida que es compleja el periodista en pantalla en televisión y que lo hace bien pero en un segundo se puede hacer famoso porque lo hace mal y queda marcado de por vida si el nivel de riesgo profesional que tiene ir a improvisar ganarse en pantalla en una catástrofe donde todo está ocurriendo es altísimo” (E03: equipo edición)*

Un discurso poco presente, pero interesante, es el del crecimiento personal a partir de la experiencia de cobertura. Se trata principalmente de la experiencia de “darse cuenta” de una realidad tras la experiencia cercana con el sufrimiento de otros:

*“Lo que pasa es que uno se acerca a realidades que no ve nunca, en mi caso. Y te voy a hablar desde mi caso porque en realidad cada uno lo puede tomar de distinta manera. Tú ves una pobreza que normalmente no ves, en el caso de los cerros de Valparaíso. Una pobreza totalmente marginal que uno no ve, por algo está en los cerros. Y eso, de una u otra manera, igual te humaniza. Uno se da cuenta de la necesidad que tiene la gente, del abandono que hay por parte de las autoridades, de lo desbordados que pueden llegar a estar las autoridades en algún minuto y que tampoco conocen en lugar donde trabajan. Y te das cuenta de un montón de errores, de realidades, de la burocracia, de un montón de cosas que uno no ve todos los días” (E2: reportero en terreno)*

## 6. Evaluación de la calidad de la cobertura informativa

A continuación se entrega la auto- evaluación de los entrevistados respecto de la calidad de la cobertura televisiva de las dos tragedias; y su percepción respecto de cómo evalúa la calidad de la cobertura, la audiencia televisiva.

### **Autoevaluación**

Es posible establecer discursos distintos respecto de la calidad de la cobertura. Así, se distinguen con claridad al menos dos líneas: la calidad de los contenidos y la construcción de un producto comunicacional.

En el primer caso nos referimos a la reflexión de los entrevistados respecto de la calidad intrínseca de la cobertura, generando noticias con un contenido informativo valioso y necesario, generando incluso espacios que llamen a la reflexión crítica de las audiencias.

Es en esta línea que encontramos aportes interesantes en una clara argumentación crítica acerca del propio sector de los informativos. Se trata de una imagen del propio sector como un medio que se esfuerza por generar informativos de calidad, aunque tiene mucho por aprender. Se generan entonces algunas autocríticas al sector. Un reportero señala: *...en terreno vi cómo se cometían algunos errores; no sé si había una instrucción previamente al salir al aire* (E07: reportero).

En el segundo caso, se trata de la generación de un producto coherente con la estructura que tiene el mercado altamente competitivo en Chile. Se trata de “ser los primeros”. Tener la primicia es algo fundamental, “estar ahí” se transforma en una prioridad en el contexto de un mercado hostil que compite duramente y que requiere de un monitoreo permanente. Un editor señala: *... también hay una cuestión de querer marcar presencia* (E08: equipo editor). Ser los primeros implica marcar la pauta informativa, lo cual es concebido como un gran triunfo frente a la competencia: *Ningún canal dimensionó lo que estaba ocurriendo hasta que nosotros empezamos a transmitir* (E02: reportero). La importancia de la primicia, o bien de la transmisión oportuna es tal, que la demora se puede concebir como una falta dentro de la primera fase de cobertura. Un integrante de un equipo de edición señala: *“El Primer error que uno podría cometer es, un despliegue tardío, acuérdate que la noticia es noticia y es que abordarla cuando es parte de la responsabilidad del departamento de prensa, un despliegue rápido, efectivo”* (E06: equipo editorial). La inmediatez aparece aquí claramente como impulsor:

*“Entiendo también que uno se ahoga, se estresa por ser el primero pero bueno, estamos en un mundo donde todo es inmediato y uno reacciona ante las redes sociales y el gallo que rompió la transmisión de al lado para mostrarte algo”* (E01: equipo edición)

A lo que se agrega que si bien la primicia constituye un ideal a conseguir, esto no puede ocurrir a costa de la calidad de la cobertura: *“Lo ideal es salir primero y salir bien, no salir primero y pedir perdón”* (E01: equipo editorial).

Se produce además una reflexión respecto de los efectos de un sistema donde prima el mercado y la competencia, por sobre la calidad de los productos noticiosos. Un reportero señala:

*“Chile es absolutamente comercial es el país más mercantilista que conozco en la faz de la tierra; he viajado muchísimo afortunadamente y no conozco ningún otro país donde se haga la contabilidad que se hace aquí y la televisión es un claro reflejo, es absolutamente y agresivamente comercial”* (E04: reportero)

Sobre todo entre los integrantes de los equipos de edición aparece una interesante distinción entre informar y emocionar. Si bien se trata de una de las distinciones más antiguas de la investigación en los estudios de comunicación (presente incluso en el Arte de la Retórica de Aristóteles), es muy relevante que sea materia de discusión y reflexión, especialmente entre los profesionales de los equipos de edición que parecen tener un estilo más crítico y reflexivo respecto de la profesión. Un integrante del equipo de edición señala:

*“Hay, hasta ahora, un número de periodistas significativo que habla de “el espectacular accidente” ¿Por qué un accidente tiene que ser espectacular? ¿Qué es espectacular? “Una verdadera tragedia” Las tragedias siempre son verdaderas, nunca son falsas. Entonces, hay un uso del vocabulario que es súper precario y que tiende a darle más connotación y poder capturar la atención del televidente y eso, yo creo, que no nos hace mucho bien a nosotros como medio de televisión” (E01: equipo edición)*

La veracidad y la profundidad de la información requieren de investigación periodística. En este sentido, el terreno no es suficiente, sino además las múltiples fuentes virtuales que ofrece una sociedad policontextual e informatizada. En este sentido, las redes sociales son una fuente muy relevante, en la medida de que son el canal mediante el cual se comunican las autoridades, las audiencias, los afectados, otros medios y la ciudadanía en general. Un integrante de equipo editorial explica la importancia de las fuentes en internet y su tratamiento:

*“En parte es eso. Hay que hacer un barrido de los otros medios, mucho barrido en las redes sociales, a veces hay cosas que te avisan, porque pasa también que hay fuentes informativas que te cuentan y un poco eso. Y los periodistas evidentemente. Son los periodistas los que te tienen que nutrir, dar el input” (E01: equipo editorial)*

#### **Percepción de evaluación de las audiencias**

En las entrevistas, se producen continuas alusiones a la evaluación crítica por parte de las audiencias. En torno a esto, las redes sociales aparecen como el escenario, o plaza pública, donde los errores son expuestos y comentados por la ciudadanía, lo que produce reacciones diversas.

Por una parte se entiende como un aspecto, aunque incomodo, entendible en un contexto donde las personas excluidas socialmente, pueden manifestarse. Si bien puede incomodar, es un ejercicio de la libertad individual. Un reportero en terreno indica lo que desde su perspectiva es el juego entre la adquisición de una libertad sobre la cual no se tiene completo control, debido a la novedad:

*“La gente se manifiesta en Twitter hoy en día porque tiene la libertad para hacerlo, aunque de repente y por lo mismo se excede, porque no sabe manejar el tema. Y se siente con un derecho que en realidad... a mí me da lo mismo. Pero está bien, gente que nunca ha tenido voz hoy día sí la tiene, está perfecto”* (E02: reportero)

Ante esta situación surgen dos reacciones diferentes. La primera es la aceptación de que se trata de una nueva ciudadanía más participativa y opinante, que demanda cambios y reformas, lo que va de la mano con una transformación de los medios de expresión de la opinión pública. Esta aceptación implica que el medio televisivo debe hacer esfuerzos de adaptación al nuevo contexto. Un integrante de un equipo de edición señala:

*“...antiguamente uno salía al Paseo Ahumada y hacía una encuesta callejera y le preguntaba a la gente qué opina del Transantiago, la gente te decía ‘no nada’ y la gente salía corriendo. Ahora no, ahora la gente se planta encima de las cámaras, te argumenta y te dice ‘estoy complicado, estoy enojado’, o ‘me parece el colmo’, tiene una palabra súper crítica y fiscalizadora, lo cual me parece súper bien, eso me dice que estamos creciendo y ahí me parece que hay un plano y que tenemos que adaptarnos a eso, y el canal se está adaptando hace rato a eso”* (E03: equipo editorial)

Por otra parte, encontramos que se percibe muchas veces un tratamiento injusto hacia el periodismo, por parte de las personas que se expresan anónimamente, especialmente en las redes sociales. Un reportero señala:

*“...yo creo que por razones ‘X’, estos personajes públicos por decirlo de alguna manera, que se ponen de moda en ser críticos y los casos que te cito, los encuentro injustificados, como que la gente hace daño, se ensaña”* (E05: reportero)

Se produce reflexivamente además un conjunto de expresiones respecto de la imagen que las personas supuestamente tienen del medio televisivo.

Este discurso se sintetiza en la expresión “la gente cree”; es decir, la gente le atribuye intenciones a los periodistas. Se trata del contraste de la opinión pública respecto de la vida personal y las motivaciones de los reporteros, y las condiciones que los periodistas definen como reales. Un integrante de un equipo editorial señala: *la gente suele ver que*

*los periodistas de televisión y que están apareciendo en televisión es porque quieren hacerse famosos” (E03: equipo editorial).*

### 7. Foco de la noticia: distinciones sobre lo relevante a informar

El debate sobre aquello que es relevante de informar no sólo se resuelve en la discusión sobre lo particular y lo general que ya hemos revisado al hablar acerca de las funciones del periodismo, sino además hay una distinción que incluso podemos denominar “ontológica” de la cobertura, donde el análisis nos lleva a distinguir dos posibles focos: la información objetiva y las experiencias subjetivas. Podemos distinguir dos posturas al respecto, las cuales podemos denominar ‘esencialista’ y ‘subjetivista’.

La postura esencialista distingue con cierta claridad entre afectos e información, indicando que si bien comunicar los sentimientos de las personas implicadas puede ser relevante, no puede ser el foco central de los esfuerzos por informar. Un integrante de equipo de edición señala: *“...la historia humana de la persona que perdió a su hijo, tienes que darla en un contexto, en este momento cuántos niños están desaparecidos, la mamá que está llorando y lleva cinco horas llorando es más para el matinal” (E08: equipo editorial).*

La situación se hace más compleja cuando se argumenta que la experiencia subjetiva es información, en tanto informa de un contexto de emocionalidad en una comunidad o colectivo social. Un integrante de un equipo de edición señala: *“...la atmosfera que hay allá de tragedia, de preocupación de angustia de la gente es parte un poco intrínseca de un hecho como éste diría yo” (E06: equipo editorial).*

Una forma singular de experiencias subjetiva es cuando la noticia, ya sea en un despacho en vivo o en una nota editada, se vuelca sobre la experiencia de quien informa.

Se mencionan situaciones en las cuales los reporteros no son el medio para la entrega de información, sino que son la información en sí misma. Se trata de situaciones que han causado revuelo, precisamente porque la noticia se produce en la acción o experiencia propia de los reporteros. Un reportero señala: *“...tú no vas a buscar una situación de riesgo, pero tampoco vas a estar a 10 kilómetros de distancia de una situación noticiosa, ahí hay que hacer una ecuación que no es fácil” (E05: reportero).*

Sobre hechos de este tipo existen lecturas distintas respecto de las imágenes transmitidas. Quienes han protagonizado escenas cuestionadas por las audiencias argumentan que han sido producto de la natural exposición a un ambiente hostil y caótico. Asocian sus riesgos a los que asumieron muchos otros profesionales y voluntarios que han intentado ayudar en esas condiciones. Al menos discursivamente se reconoce que el centro de la noticia no debe ser el reportero, sin embargo se enfatiza que correr riesgos a veces es inevitable cuando se busca cubrir ciertos hechos. Estar o no en peligro depende de las decisiones que los reporteros puedan tomar.

*“... cuando tú estás en terreno tienes que evaluar y tomar decisiones grandes, pequeñas o medianas que de alguna manera afecta el resultado de tu cobertura y te puede afectar resultados de tu integridad, nosotros que en el Terremoto del Norte en ninguna circunstancia tuvimos situaciones de riesgo, sin embargo en el Incendio de Valparaíso sí de manera involuntaria nos vimos envuelto en una situación de riesgo, porque evidentemente se produjo un rebrote del fuego en una zona de los cerros de Valparaíso que hubo una suerte de campamento incluso y que tuvo que ser evacuado todo eso” (E05: reportero)*

Se entiende entonces que las situaciones de riesgo en las cuales se pueden ver implicados los periodistas son producto de la necesidad de cubrir en profundidad la noticia. Ahora bien, queda definido con cierta ambigüedad dónde está la noticia, es decir, si la noticia es la experiencia afectiva, el ambiente de sufrimiento y tensión, es decir, los efectos de los hechos; o bien, los hechos mismos.

## **8. Reflexión ética y buenas prácticas.**

La discusión sobre la ética periodística se articula en torno a la idea de que es necesario respetar “la dignidad de las personas”. Esta idea central, está presente en la ley de televisión y además constituye la causal más frecuente de denuncias (21%) ante el Consejo Nacional de Televisión (CNTV, 2013). Debido a que tal vez este es uno de los aspectos más discutidos en el debate nacional acerca de la regulación de la televisión y los medios en general, cabe señalar que el discurso de los entrevistados se mueve en dos ejes.

En el primero se trata de una interesante autocrítica a la televisión en general, produciendo reflexiones que dan cuenta de una discusión al interior de los equipos de trabajo. Se explica y argumenta con claridad acerca de la dificultad de cumplir siempre con este principio, cuando las condiciones son apremiantes. Es la situación de emergencia la que en sí misma, debido a su naturaleza, expone inevitablemente el dolor, el sufrimiento y la intimidad, debido precisamente a que se trata de catástrofes que afectan estructuralmente a los hogares, especialmente a las persona que viven en condiciones más precarias.

En general se considera que se atenta contra la dignidad de las personas sobre todo cuando su sufrimiento y su vida privada se transforman en espectáculo. La espectacularización del sufrimiento y la vida privada emerge como fenómeno simultáneo al distanciamiento de la función informativa, en tanto las notas son construidas en torno la búsqueda de emociones en la audiencia, y no en torno al contenido informativo.

Dado que la distinción entre información y emocionalidad es difusa, problema clásico de la reflexión sobre la comunicación y la relevancia de los contenidos informativos, prima una argumentación basada en el exceso. Se trata del diagnóstico que indica que si bien se pueden generar errores, abusos o acciones imprudentes en la cobertura noticiosa, estos deben formar parte de los accidentes inevitables en contextos de difícil cobertura, y no la tónica de los informativos. Un ejemplo particularmente claro lo constituyen las repeticiones de notas con alto contenido emocional, lo que constituye en el discurso de los entrevistados, ya no un error en terreno, sino un criterio editorial. Un reportero en terreno señala: *“lo que sí yo tengo una visión crítica, yo no lo vi hasta el otro día que la cantidad de veces que el canal repitió y repitió fue una decisión del canal que decidió repetir y eso yo lo hablé, que fue un exceso”* (E05: reportero en terreno).

En algunos casos el discurso se posiciona con intensidad en torno a la defensa de este derecho, operando como un principio para la acción. Se señala que es necesario trabajar para que internamente el gremio periodístico adopte una posición cerrada respecto de este principio. Se trata de combatir la imagen de los medios como un circo, como un espectáculo donde la intimidad y el dolor son utilizados para atraer audiencia. Un integrante de un equipo de edición señala enfáticamente:

*“Me afecta mucho cuando se reportea en los campamentos y se muestra “así viven los pobres”. Es cierto, son pobres, pero también tienen dignidad, entonces hay que tener un cuidado especial. No exponer como circo. Hay una suerte de show que no toma esa situación al momento de entrar a una casa y exponer esto. Yo parto de la base que lo*

*que yo no quiero que me hagan no lo hago a otro (...) Eso, te diría yo, más que nada la utilización del dolor del ser humano” (E01: equipo editorial)*

Un segundo aspecto que puede hasta cierto punto diferenciarse del principio de “la dignidad de las personas”, como un fenómeno con aspectos particulares, es la percepción de ciertas imágenes como “morbosas” por parte de los entrevistados. Atendiendo a la literalidad de la expresión, se trata de una suerte de diagnóstico de lo que se exhibe, clasificándolo como enfermo. Es muy interesante que cuando aparece el discurso por lo morboso, ocurren dos cosas. Lo primero es que la conversación parece escapar del campo exclusivo de la cobertura de desastres socio-ambientales o naturales, para centrarse en otros contenidos que corresponden a otros ámbitos noticiosos, particularmente los crímenes.

*“Te puedo dar más ejemplos que son burdos, como, no sé, tratar de mostrar sangre en un hecho donde ocurrió un asesinato o mostrar la olla donde la señora hirvió al marido. Eso yo creo que está un poquito de más. A uno como que le patean la guata cuando ve eso en la televisión, basta con decir que la señora cercenó a su marido. Decirlo ya es terrible, mostrarlo...” (E01: equipo editorial)*

Lo morboso, en el discurso de los entrevistados, parece ser algo que se rechaza duramente; se produce un claro distanciamiento de estos contenidos y se atribuyen a otros, usualmente otro canal y no el propio. Un integrante de un equipo editorial se refiere a la cobertura que otro canal dio a una noticia:

*“Si mal no recuerdo, ese noticiario lo exprimieron toda la semana, pero acá hubo un debate con respecto a eso, un debate sobre qué sentido tiene mostrar tres días a la señora sin casa. Y metimos otros temas y le dimos mucha relevancia a las causas del incendio” (E08: equipo editorial)*

### **Entre autonomía y heteronomía**

Cuando se discute acerca de los aspectos éticos de la cobertura, se produce una interesante tensión entre dos discursos distintos. Se trata de la distinción entre autonomía y heteronomía<sup>5</sup>, para distinguir entre el origen de nuestras percepciones acerca de lo bueno y lo malo.

---

<sup>5</sup> Idea kantiana que distingue entre la voluntad individual y la orientación externa. Este concepto es tomado por campos como la psicología del desarrollo (Piaget, 1983; Kohlberg, 1992) y la sociología (Habermas, 1985). En este último caso la reflexión apunta hacia la construcción de una ética de la acción comunicativa, en tanto acciones orientadas al entendimiento, el respeto de las libertades individuales y el reconocimiento de los derechos propios y de otros, como base para la construcción de una sociedad más democrática.

La teoría considera que la autonomía es el grado de desarrollo maduro de este juicio, ya que se identifica con la distinción clara y sólida acerca de las decisiones a tomar en contextos en los cuales se producen necesarias dilemas respecto de aspectos esenciales para el respeto de los derechos humanos. En el caso de la heteronomía, las decisiones no pueden ser tomadas de manera autónoma, puesto que el sujeto no tiene claridad respecto de estos aspectos esenciales para tomar estas decisiones, delegando la responsabilidad a alguna entidad externa, como la ley o normativa del contexto directo e inmediato en el cual se desenvuelve.

En el caso del discurso cercano a la autonomía, algunos entrevistados indican que la reflexión ética es producto de un conjunto de decisiones personales conectadas estrechamente con la propia subjetividad y la formación profesional, distinguiendo con claridad aquello que no están dispuestos a hacer, y generando incluso críticas a quienes traspasan límites que les parecen incuestionables.

*“Yo creo que el tema de la ética es súper importante, respetar la honra de las personas, porque ellos no saben, no conocen los códigos de respeto. Hay universidades que lo tienen mejor cubierto pero, al final, tiene que ver con un tema de rigurosidad. Cuando tú cometes excesos en la tele, generalmente, es porque no estás siendo riguroso o porque no tienes la información. Muchas veces pasa eso, que los periodistas no saben del tema o no estudian lo que tienen que cubrir, dan vueltas y vueltas, para al final no decir nada. Si tú manejas la información certera, entregas la información y punto. Si no la tienes o la desconoces, chamullas, es tan simple como eso. Y yo creo que el tema de la ética es súper importante en ese sentido, porque hoy día no se enseña. Hay ética en todas las universidades, pero con ejemplos y de manera acabada, con práctica, etc.... muy poco”. (E02: reportero).*

Un discurso distinto emerge desde la invocación de lo que algunos entrevistados llaman “manual de estilo” del canal, o bien mencionan de manera más abstracta la “línea editorial” de la institución.

En las entrevistas se entregaron escasos indicios de lo que estas guías incluyen como supuestos centrales. Aún más escasa fue la reflexión que contrastara lo planteado en dichas guías con el trabajo de cobertura realizado.

*“Sí, hay varias cosas, hay un manual de estilo, está la orientación programática que se editó, incluso está actualizada, y estas (orientaciones) te permiten realizar cobertura en relación a niños, cobertura en directo, está todo absolutamente todo detallado, se actualizó (E3: equipo editorial)*

### *El caso específico de la infancia*

Uno de los temas centrales al hablar de ética, de malas y buenas prácticas, es el tratamiento de la infancia en los reportes televisivos.

Uno de los argumentos más habituales para contestar las críticas respecto de la cobertura de noticias que implican niños como informantes, es que son entrevistados en presencia de sus padres, quienes han autorizado la participación de manera expresa.

*“...en el caso de los otros niños siempre han estado los papás. En el caso de un reporteo que fue cuestionado por la redes sociales, también por el Consejo Nacional de Televisión; estaban los papás. Cuando fuimos a una iglesia o parroquia, estaban los papás ahí también. La conversación no es una presión a los niños para que hablen, son conversaciones que se dan de una hora o media hora, que los están grabando, se conversa tranquilo, no es que tengamos la cuña y ya estamos listo, no” (E03: equipo edición)*

En este caso queda desplazada entonces la principal responsabilidad a la familia, principalmente los padres, quienes, desde este punto de vista, son los que finalmente estarían en condiciones de distinguir si la situación es o no, apropiada para sus hijos.

Una mirada un poco más profunda, y muy interesante, es la que plantea que en términos generales, como sociedad, ignoramos muchos aspectos fundamentales respecto de los derechos de la infancia, siendo las situaciones criticables que se producen en algunas coberturas televisivas específicas, el reflejo de un problema social más general y complejo. Un reportero ilustra esta situación de manera bastante clara:

*“...yo creo que lo que pasa en las imágenes de la infancia, no solo en las imágenes de la infancia, sino que con un reconocimiento general también de los derechos de la infancia, no solo pasa en las coberturas periodísticas, creo que obedece a una mirada que tenemos sobre la infancia que yo creo que es incluso media distorsionada. Sobre esos derechos, como sociedad, creo que los ignoramos en gran medida. Nos preocupamos de otras cosas respecto de la infancia. Creo que en el caso de otros grupos vulnerables en términos generales también, creo que tenemos muy naturalizada algunas cosas. Creo que es difícil tomar esta decisión en una situación así, y es porque también en términos culturales tenemos naturalizada una mirada al respecto, no la vamos a ver, no creo que sea necesariamente culpa de los periodistas (E07: reportero)*

## DISCUSIÓN

Se observa –de parte de los profesionales consultados- una preocupación por generar un espacio crítico de discusión respecto de la cobertura televisiva de tragedias y catástrofes naturales.

Esta apertura es valorable y parece ser el punto desde el cual es posible levantar nuevas instancias de diálogo y renovar el debate acerca de la función periodística y el rol social de los medios en la cobertura de catástrofes.

Como se trata de una situación compleja, tanto por la cantidad de perspectivas distintas como de instituciones implicadas en cada acción cuando ocurre este tipo de hechos, el debate no es sencillo de abordar.

En este contexto es muy interesante la claridad que tienen reporteros y editores, respecto de la importancia de ciertos valores, tales como el respeto a la dignidad de las personas en tanto derecho fundamental. Este es tal vez otro punto de partida para nuevas y más amplias discusiones acerca de la relación entre los derechos a la información y el manejo de la intimidad y el sufrimiento en el contexto noticioso.

La labor periodística no sólo debe cuidar la calidad informativa, la veracidad y otros estándares, sino además debe intentar captar a la audiencia, entregar primicias y responder a demandas sociales, tales como, la vigilancia de la labor de las autoridades para responder a emergencias; y asistir a los afectados –ya que la cobertura televisiva normalmente es ‘in situ’-.

Aclarar cuestiones como el estatus informativo de las emociones puede resultar una extensa discusión, en tanto no se generen consensos mínimos al respecto. En este sentido, sin duda que el ejercicio de la labor periodística en situaciones de catástrofes, debe lidiar con la incertidumbre, la evolución de los medios, con los cambios culturales, las tendencias de la industria, la explosión de internet y las redes sociales, y las transformaciones del mercado.

A esta multiplicidad de roles que deben asumir quienes cubren estos hechos, se suma el que la labor periodística está siendo evaluada en forma sistemática por la ciudadanía que opina y contrarresta o aporta información, a través de las redes sociales. De ahí que hoy más que nunca, se requiere de lineamientos que operacionalicen las guías editoriales y entreguen pautas concretas en estos casos.

Se debe considerar un aspecto fundamental y poco discutido habitualmente respecto de la labor periodística en terreno en situaciones de tragedia. Se trata de una sobrecarga laboral, desde la propia seguridad de los reporteros y su salud mental –ya que deben lidiar con situaciones de sufrimiento humano extremo- y son quienes toman decisiones para las que no tienen suficiente preparación profesional y también en lo afectivo.

### *Palabras finales*

Este estudio arroja como conclusión, que, a pesar de la vasta experiencia que pueden tener periodistas en terreno y editores, se precisa una formación más rigurosa en temas éticos, ya que se debe lidiar no solo con la pertinencia de lo que se informa sino también con la emocionalidad de la nota –y en particular- tiene que tener criterios en el manejo de información en la que existen personas afectadas por diversas situaciones, y en particular, personas vulnerables, tales como los niños y niñas.

La nueva ley de televisión impone desafíos, por ejemplo, en relación a respetar –en su programación- los tratados ratificados por Chile, en el ámbito de los valores y los derechos humanos. Esta tarea genera estándares y visiones renovadas en el tema valórico- cultural que en definitiva debiera asumir la sociedad en su conjunto, pero que, en el tema que nos ocupa, deberá impactar especialmente en la formación de los profesionales de la comunicación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CNTV (2010). COBERTURA TELEVISIVA DEL TERREMOTO. La catástrofe vista a través de la pantalla, la audiencia y la industria. Santiago de Chile: CNTV.  
[http://www.cntv.cl/prontus\\_cntv/site/artic/20110411/asocfile/20110411144917/terremotoinformecoberturatelevisiva.pdf](http://www.cntv.cl/prontus_cntv/site/artic/20110411/asocfile/20110411144917/terremotoinformecoberturatelevisiva.pdf) Acceso: 20/09/2014
- CNTV (2013). *Balance de denuncias ciudadanas 2013*. Santiago de Chile: CNTV  
[http://www.cntv.cl/prontus\\_cntv/site/artic/20140526/asocfile/20140526152956/balance\\_de\\_denuncias\\_ciudadanas\\_2013.pdf](http://www.cntv.cl/prontus_cntv/site/artic/20140526/asocfile/20140526152956/balance_de_denuncias_ciudadanas_2013.pdf) Acceso: 12/09/2014.
- CNTV (2014). La cobertura televisiva del terremoto en el norte y el incendio de Valparaíso.  
[http://www.cntv.cl/prontus\\_cntv/site/artic/20140611/asocfile/20140611130214/terremoto\\_incendio\\_prensa.pdf](http://www.cntv.cl/prontus_cntv/site/artic/20140611/asocfile/20140611130214/terremoto_incendio_prensa.pdf) Acceso 12/09/2014.
- Habermas, J. (1985). *Conciencia moral y acción comunicativa*. Barcelona: Península. Kohlberg, L. (1992) *Psicología del desarrollo moral.*, Desclée de Brouwer, Bilbao
- ONEMI (2014a). *Terremoto en el Norte*. <http://www.onemi.cl/terremoto-en-el-norte/> Acceso: 10/08/2014.
- ONEMI (2014b). *Incendio en Valparaíso*. <http://www.onemi.cl/incendio-en-valparaiso/> Acceso: 02/07/2014
- Piaget, J. (1983). *El Criterio Moral en el Niño*. Barcelona: Editorial Fontanella.
- Valenzuela, Juan Pablo, & Duryea, Suzanne. (2011). Examinando la prominente posición de Chile a nivel mundial en cuanto a desigualdad de ingresos: comparaciones regionales. *Estudios de economía*, 38(1), 259-293. Acceso: 02/08/2014