

The logo for RECS (Revista Española de Comunicación en Salud) features the letters 'RECS' in a bold, blue, sans-serif font with a slight 3D effect and a shadow.

Revista Española de
Comunicación en Salud

Periodismo y Comunicación en **situaciones de crisis, emergencias & desastres**

Año 2019, Suplemento 1 – S1-S132

Asociación Española de Comunicación Sanitaria
Universidad Carlos III de Madrid

Suplemento de la

Revista Española de Comunicación en Salud

Año 2019, Suplemento 1 – S1 - S132

ISSN 2444-6513 (versión impresa)
ISSN 1989-9882 (versión electrónica)
Depósito Legal: M-29853-2015

Editada por:



Editor-Jefe

Dr. Daniel Catalán Matamoros, Departamento de Periodismo y Comunicación Audiovisual, Universidad Carlos III de Madrid, España

Editores asociados

Dr. César Leal Costa, Universidad Católica de Murcia, España

Dr. Antonio López Villegas, Hospital Poniente de Almería, España

Comité editorial

Dr. Miguel Muñoz-Cruzado y Barba, Universidad de Málaga, España

Dr. Carlos Elías Pérez, Universidad Carlos III de Madrid, España

Dra. Patricia Rocamora Pérez, Universidad de Almería, España

Dra. María Teresa Icart Isern, Universidad de Barcelona, España

Dr. Carlos Javier vander Hofstadt Román, Universidad Miguel Hernández, España

Dra. Rosario Gómez Sánchez, Universidad Católica de Murcia, España

Comité Científico

Dr. Borja Arjona Martín, Universidad de Granada, España

Dr. José Luis Blanco Terrón, InCom-UAB, España

Dr. José Cerdán, Århus University Hospital, Dinamarca

Dr. Luís Manuel Cibanal Juan, Universidad de Alicante, España

Dr. Antonio Pithon Cyrino, Universidade Estadual Paulista, Brasil

Dr. Jesús Díaz del Campo Lozano, Universidad Internacional de la Rioja, España

Dr. Edgardo Escobar, ITMS-Telemedicina, Chile

Dr. Jeong-Nam Kim, University of Oklahoma, Estados Unidos

Dr. Javier Galán Gamero, Universidad Carlos III de Madrid, España

Dr. Sergio Godoy Etcheverry, Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile

Dr. Santiago Graiño Knobel, Universidad Carlos III de Madrid, España

Dra. Liliana Gutiérrez-Coba, Universidad de La Sabana, Colombia

Dr. Melva Herrera-Godina, Universidad de Guadalajara, México

Dr. Knut Tore Lappegård, Universidad de Tromsø, Noruega

Dra. Remedios López Liria, Universidad de Almería, España

Dr. Carlos Macía Barber, Universidad Carlos III de Madrid, España

Dra. M^a Carmen Neipp López, Universidad Miguel Hernández, España

Dra. Carmen Peñafiel Saiz, Universidad del País Vasco, España

Dr. Pedro Ramos Contreras, Universidad Autónoma de Nuevo León, México

Dra. Patricia Rocamora Pérez, Universidad de Almería, España

Dra. Carmen Roper Padilla, Fernihurst Nursing Home, Exmouth-Devon, Reino Unido

Dr. Carlos David Santamaría, Universidad Autónoma de Tamaulipas, México

Dr. Peter Schulz, University of Lugano, Suiza

Comité Organizador de las II Jornadas Internacionales Periodismo en Crisis, Emergencias y Desastres - 04-05 Octubre 2018, Madrid, España

Directora, Graziella Almendral, Indagando Televisión

Codirectora, Eva Herrero, Universidad Carlos III de Madrid

Secretaria Técnica, Clara Sainz de Baranda, Universidad Carlos III de Madrid

Secretario Técnico, Daniel Catalán Matamoros, Universidad Carlos III de Madrid

Secretario Técnico, Juan Yunquera, Universidad Carlos III de Madrid

Secretaria Técnica, M^a José Calatayud, Indagando Televisión

Comité Científico de las II Jornadas Internacionales Periodismo en Crisis, Emergencias y Desastres

Daniel López Acuña, Organización Mundial de la Salud
Dra. Guadalupe Aguado, Universidad Carlos III de Madrid
Graziella Alamendral, Indagando Televisión
Dr. Pedro Arcos, Universidad de Oviedo
Natasha Howard, London School of Hygiene and Tropical Medicine
Dra. Eva Herrero Curiel, Universidad Carlos III de Madrid
Dra. Carmen Limiñana, Servicio Aragonés de Salud

RECS es editada por la Asociación Española de Comunicación Sanitaria y el Departamento de Periodismo y Comunicación Audiovisual de la Universidad Carlos III de Madrid, Getafe, Madrid.

Indexación en bases de datos

La revista RECS se encuentra indexada en las siguientes bases de datos:

- En la base de datos ISOC y en las herramientas de análisis DICE (Difusión y Calidad Editorial de las Revistas Españolas de Humanidades y Ciencias Sociales y Jurídicas) producidas por el CSIC.
- En las bases de datos ERIH Plus, CIRC y MIAR (Matriz de Información para el Análisis de Revistas).
- En la plataforma REDIB (Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico).
- Incorporada a CUIDEN® es una Base de Datos Bibliográfica de la Fundación Index.
- Incluida en el catálogo LATINDEX. - Referenciada en Dialnet (Universidad de La Rioja).
- Indizada en Academic Search Premier (EBSCO).
- Indizada en DOAJ (Directory of Open Access Journals).

Nota de copyright

Los textos publicados en esta revista están – si no se indica lo contrario – bajo una licencia Reconocimiento - Sin obras derivadas 3.0 España de Creative Commons. Puede copiarlos, distribuirlos y comunicarlos públicamente siempre que cite su autor y la revista y la institución que los publica y no haga con ellos obras derivadas. La licencia completa se puede consultar en: <http://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/es/deed.es>

Los derechos de autor pertenecen al autor de la obra por el mero hecho de su creación:

- Los derechos de contenido moral son irrenunciables e inalienables.
- Los derechos de contenido económico, o derechos de explotación, pueden ser cedidos a terceros como ocurre con los trabajos publicados, en los que el autor cede parte o la totalidad de estos derechos a la editorial.

El autor puede autoarchivar sus artículos en un repositorio institucional, siempre que se cite su publicación en esta revista.

Declaración de privacidad

Los nombres y direcciones de correo-e introducidos en esta revista se usarán exclusivamente para los fines declarados por esta revista y no estarán disponibles para ningún otro propósito u otra persona.

Revista Española de Comunicación en Salud, publicación semestral.

Revista de acceso abierto y gratuito Suscripciones mediante envío de email a recs@uc3m.es

Contacto:

Prof. Dr. Daniel Catalán Matamoros
Despacho 18.2.E22
Universidad Carlos III de Madrid, Calle Madrid 133
28903 Getafe, Madrid España
e-mail: recs@uc3m.es

Web de RECS y envío de artículos: <http://www.uc3m.es/recs>

Contenidos

Editorial	6-7
------------------------	-----

Artículos

- A review of the concept of resilience in the field of disasters and its evolution.....8-18
- La comunicación de crisis en el sector atómico: protocolo, características, y recomendaciones en eventos nucleares....19-29
- Materiales educativos digitales para periodistas sobre gestión de riesgo de desastres: avances y limitaciones....30-42
- Uso de las redes sociales en la cobertura periodística de crisis, desastres y emergencias en España.....43-54
- El poder de la imagen de prensa. Análisis de la cobertura fotográfica de la crisis de refugiados en el periódico ABC...55-66
- La Administración y la cobertura informativa en situaciones extraordinarias relacionadas con la salud. La crisis del virus del Ébola.....67-79
- La gestión comunicativa en redes sociales digitales de la emergencia del Ébola en España.....80-90
- La cobertura periodística de los incendios forestales en la prensa digital de España: el caso de Galicia 2017...91-106
- Comunicación de crisis: Fake news y seguimiento informativo en la ola de incendios de Galicia en octubre de 2017.....107-114
- Información y concienciación de los jóvenes universitarios madrileños sobre las catástrofes naturales. La opinión de los expertos115-125

Ponencias - II Jornadas Internacionales Periodismo en Crisis, Emergencias y Desastres

- Qué hay detrás de las principales crisis, emergencias y desastres de 2018 y cómo nos afectan126
- Tendencias en desastres: Epidemiología de desastres para periodistas127
- ¿Cómo se organiza la respuesta médica inmediata?.....128
- Aspectos éticos y deontológicos.....129
- Fuentes de información en las noticias internacionales sobre crisis y emergencias.....130
- La importancia del periodismo visual en situaciones de emergencias de salud.....131
- ¿Cómo trabajar con el móvil en situaciones de emergencia?.....132

Ante la desinformación, mayor especialización

In response to misinformation: more specialization

Durante los últimos tiempos la especialización en periodismo parece un espejismo dentro de las redacciones de los medios de comunicación, algo que ya denunciaba en 1906 Rafael Mainar en su pequeña biblia *El arte del periodista*. Sin embargo, la eclosión de las redes sociales, la globalización de la información y unos usuarios cada vez más activos en el consumo de estos contenidos hace que esta especialización sea hoy más necesaria que nunca en este ámbito, sobre todo si no queremos seguir perdiendo esa credibilidad que cada año nos exponen las encuestas a las que responden los ciudadanos sobre el papel del periodismo en nuestra sociedad. Por todo ello, este monográfico trata sobre el papel de los medios de comunicación en situaciones de crisis, emergencias y desastres, se quiere analizar desde un punto de vista académico cuáles son las rutinas de los profesionales de la información en estos contextos, cómo se seleccionan y utilizan las fuentes de información así como la utilización de Internet y redes sociales como nuevos canales de comunicación en estas situaciones.

Más de 135 millones de personas necesitan ayuda humanitaria por culpa de los desastres naturales y conflictos armados. Más de 5 millones de personas han perdido la vida en las dos últimas décadas y millones de personas se han visto afectadas.

Los medios de comunicación y las coberturas informativas se realizan cada vez más en los momentos de impacto. Así ha sucedido con el terremoto y tsunami de Indonesia 2018, con crisis olvidadas como la de la república Africana o Yemen y con conflictos como el de Siria que aparece en los medios solo cuando se producen nuevos fallecidos. Se ofrece cada vez más una imagen de “sucesos” en el tratamiento informativo de las emergencias y desastres. Rara vez se analizan las causas, las consecuencias ni se da una oportunidad para hablar de prevención o de la recuperación, rehabilitación y reconstrucción a corto, medio y largo plazo de los países y poblaciones afectadas.

Las noticias se vuelven estereotipadas y en muchos casos seguimos cayendo en mitos que se repiten

información tras información y que hablan de que los cadáveres propagan enfermedades, de la supuesta necesidad urgente de enterrar a los muertos o de la aparición de brotes de violencia haciendo de una anécdota una imagen distorsionada de lo que ocurre los días posteriores a un desastre.

Este monográfico nace a partir de las Jornadas Internacionales sobre Periodismo en Crisis, Emergencias y Desastres, que este año se han celebrado en la Universidad Carlos III de Madrid y que nos abren una ventana al conocimiento, especialización y reflexión de los periodistas que van a cubrir una emergencia, o desastres.

Los medios de comunicación tienen un papel clave en las situaciones de crisis, emergencias y desastres que va más allá de la simple narración de los hechos. Cuando acuden a un desastre encuentran una población vulnerable que lucha por las necesidades y derechos básicos. Los periodistas son en muchas ocasiones la principal fuente de información que puede proporcionar una mejor comprensión de lo que está sucediendo, disminuir la carga de angustia e informar. La formación es ahora más que nunca necesaria ante la aparición de las fakenews que circulan especialmente en estas situaciones y la advertencia de que la aparición de nuevas fuentes de información no acreditadas va a provocar que en la próxima década recibamos más información falsa que verdadera según anunció en las Jornadas Alicia Gómez Montano, vicepresidenta de Reporteros Sin Fronteras.

Pero el papel también está en la advertencia y concienciación de cómo prevenir futuras crisis, realizando análisis de lo que está aconteciendo y recordando a los gobiernos la necesidad de invertir en prevención y no detenernos siempre en las fases más agudas.

Tras conocer la realidad a través de los académicos, profesionales y expertos que participan en estas jornadas y cuyos resúmenes de sus ponencias recogemos aquí también, el monográfico que tiene el lector entre sus manos pretende ampliar desde el punto de vista de la investigación académica el tratamiento

informativo y el papel de los periodistas en situaciones de crisis y emergencias. Se trata con ello de abrir una agenda investigadora en este sentido que nos permita mejorar estas coberturas y formar a los futuros periodistas que se quieran especializar en el ámbito de las emergencias, los desastres y las crisis.

Desde estas páginas aprovechamos para agradecer el apoyo recibido por parte de la Federación de Asociaciones de Periodistas de España (FAPE), la Asociación de la Prensa de Madrid (APM), Reporteros Sin Fronteras y la Asociación Nacional de Informadores de la Salud (ANIS), así como a MSD y la Cocina Audiovisual por su colaboración.

Eva Herrero Curiel

Departamento de Periodismo y Comunicación Audiovisual,
Universidad Carlos III de Madrid, España

Graziella Almendral

Indagando Televisión

A review of the concept of resilience in the field of disasters and its evolution

Revisión del concepto de resiliencia en el campo de los desastres y su evolución

Luis Carrio Carro^a, Rafael Castro Delgado^a, Pedro Arcos González^a

^a Department of Medicine, University of Oviedo, Spain

Abstract

Introduction: The resilience, as the ability to overcome adverse events and be able to have a successful development despite very adverse circumstances (disasters, wars, emergencies, severe trauma, etc.), has taken a great interest in recent years and has emerged as a key concept in disaster risk management. The purpose of this article is to present an integrated perspective on resilience through an extensive review of its literature over time. **Method:** Major health electronic databases were searched to retrieve critical relevant publications about the conceptual framework of resilience. **Results:** A total of 37 publications were included in the final analysis of this document. Definitions have evolved over time, but essentially the term 'resilience' is understood as referring to positive adaptation -the ability to maintain or recover mental health-, despite experiencing adversity. The interaction between personal, biological and environmental sources of resilience is also considered. **Conclusion:** The number of papers published by the term 'resilience' in their titles has been growing steadily over recent years. Resilience is a new term that requires greater conceptual clarification, mainly because of its importance as an example of human potential in facing disasters.

Keywords: Resilience; disaster; emergency; concept analysis; disaster risk management.

Resumen

Introducción: La resiliencia, o capacidad de superar los eventos adversos, y ser capaz de tener un desarrollo exitoso a pesar de circunstancias muy adversas (desastres, guerras, graves traumas, etc.), ha despertado un gran interés en años recientes y se ha convertido en un concepto clave en la gestión del riesgo de desastres. Este artículo tiene como objetivo presentar una perspectiva íntegra de la resiliencia a través de una extensa revisión a lo largo del tiempo. **Método:** Se efectuaron búsquedas en bases de datos electrónicas de salud para recuperar publicaciones relevantes que proporcionasen una descripción completa del marco conceptual de la capacidad de resiliencia. **Resultados:** Un total de 37 publicaciones se incluyeron en el análisis final de este documento. Las definiciones han evolucionado durante mucho tiempo, pero se entiende fundamentalmente que el concepto de resiliencia se refiere a la adaptación positiva (la capacidad de mantener o recuperar la salud mental), a pesar de experimentar adversidad. También se considera la interacción entre variables personales, biológicas y ambientales dentro de la resiliencia. **Conclusiones:** El número de trabajos publicados con el término 'resiliencia' en sus títulos ha ido creciendo de forma constante durante los últimos años. La resiliencia es un término nuevo que requiere una mayor clarificación conceptual, principalmente debido a su importancia como ejemplo del potencial humano ante desastres.

Palabras clave: Resiliencia; desastre; emergencia; análisis de conceptos; gestión del riesgo de desastres.

Introduction

In recent years, the increase in the frequency and impact of natural disasters, technological accidents, as well as anthropic disasters, has affected drastically the chances of survival of the population in both developing and developed countries. Examples of recent large-scale disasters include the hurricane Katrina in New Orleans, the 2004 Indian Ocean earthquake and tsunami, or the Boston marathon bombing in 2013. Faced with these traumatic situations of serious threat or significant stress, some people manage to resist or recover fully, preserving or restoring their structures, functions and essential basic identity. This ability has been called 'resilience', borrowing the term from physics, defined as "the ability of a material to return to its former shape without breaking". Research in the field of resilience seeks to determine why some people learn from difficult situations and others not.

The word 'resilience' has been studied roughly from the second half of the 20th century. The term has its etymological origin in the latin word 'resilio' which means to return, to spring back, to bounce back (McAslan, 2010). This term already appears in the writings of Seneca, Ovid, and Cicero, among others. Over time, the word was adapted to Social Sciences in order to characterize individuals who, in spite of being born and living in high-risk situations, they develop psychologically into healthy and successful persons (Rutter, 1993). Resilience implies points of view based more on health promotion. It is not a personality attribute, but rather an interaction between the individual and his environment, family and community. It proposes a new way of looking at human beings, seeking resources and strengthening them from what they have and not what they lost (Bhamra, Dani & Burnard, 2011; McAslan, 2010).

Resilience is a common concept in the context of disaster risk reduction and is obviously more important to be debated in the field of adaptation. A recent study (Gowan, Kirk & Sloan, 2014) suggest that a resilient community is well-placed to manage hazards, to reduce their effects and/or to recover quickly from any negative impacts, resulting in a similar or improved state as compared to before the hazard happened. The cities and urban regions are formed by complex systems of interconnected services; and as such, they face a growing number of problems that contribute to disaster risk. Local governments can implement strategies and policies to address each of these obstacles, and thus make cities around size and profile, more resilient and liveable (HFA, 2005). The work to establish resilient societies to disasters requires

a precise recognition and analysis of the risks that communities face and that all stakeholders, from government agencies to each of the local residents, perfectly understand those risks. Subsequently, it is necessary to apply preparatory measures to develop laws, build structures to prevent and mitigate the damage caused by disasters, or systems to respond in an appropriate and timely manner to them. In part, the resilience approach alludes to build bridges between development and humanitarian work, and brings together a number of ideas to humanitarian approach.

Multiple risks and their consequences on vulnerable people should be considered together with the analysis of capacities and efforts to strengthen them. Programming in the field of resilience involves sustained engagement that is explicitly participatory, inclusive and accountable. For all this, public awareness has gradually increased, mainly through the active participation of the people in the affected area, such as the selection of the location of evacuation shelters and evacuation routes. According to Luthar and Cicchetti (2000), one of the main problems with the concept of resilience is its definition, on which there is no consensus. Resilience and its significance besides gaining importance in the health field and has expanded to other contexts, such as education and social policy, with applications in the field of business and public welfare, but always with strong connotations in mental health. This article aims to take a tour on the concept of resilience through a literature review of articles published worldwide on the term.

It is hoped that synthesizing what is known will help elucidate the nature of this complex phenomenon and will enable a more robust, theoretically informed measurement framework for future research.

Method

Based on the PRISM methodology for publishing systematic reviews (Urrutia & Bonfil, 2010), searches were conducted in major electronic sources of health data, including PubMed, Web of Science and ProQuest. There is a wide range of bibliographic databases available but in this study, we have proposed the evaluation criteria framework to our best knowledge to capture various aspects of resilience. Articles were selected through the databases if they met the following criteria: [1] provided information focused on the concept of resilience, and [2] focused specifically on aspects of emergency and disaster management, in order to get all the necessary information.

Keywords were resilience AND disaster, resilience

AND disaster OR emergency AND concept analysis, and resilience AND disaster risk management to search on databases, without limitation as to publication date and format to recover the history of the term 'resilience'. In the articles analyzed, those who met the criteria previously described were used as the basis of a thorough and critical review of the concept of resilience.

Results

Based on the mentioned criteria, and after a thorough review of the titles and abstracts of the papers located, a total of 37 articles published between 1991 and 2015 were found. Table 1 shows a summary of the search that was adapted to the PRISM methodology in Figure 1.

A total of 323 articles were found in PubMed. Of the-

se articles, 42 abstracts were analyzed and, based on the information provided in the abstract, 25 articles met the criteria and were analyzed, of which 17 were considered valid and eight invalid. On ProQuest, 65 articles met the criteria. Of these articles, eight abstracts were read and analyzed, and six met the criteria, so these were fully analyzed. Of these, two were considered valid and four invalid.

Finally, on Web of Science, 80 articles met the criteria. Of these, 23 abstracts (five coincident with PubMed) were considered and of those, 17 met the criteria, which were fully analyzed (one also had been located in PubMed). Of these, 14 were considered valid (two matching with PubMed) and three invalid (one coincident with PubMed). In reviewing the references of selected articles, nine met inclusion criteria. Of these, seven were selected and after being analyzed, four were used for investigation.

Table 1 - Overall search results

	PubMed	ProQuest	Web Of Science (WoS)	References in other articles	Total
Records screened	323	65	80	-	468
Full-text articles assessed for eligibility	42 (5 also in WoS)	8	23 (5 also in PubMed)	9	82 (duplicates excluded)
Studies included in qualitative synthesis	25 (1 also in WoS)	6	17 (1 also in PubMed)	7	54 (duplicates excluded)
Not valid	8 (1 also in WoS)	4	3 (1 also in PubMed)	3	17 (duplicates excluded)
Valid	17 (2 also in WoS)	2	14 (2 also in PubMed)	4	37 (duplicates excluded)

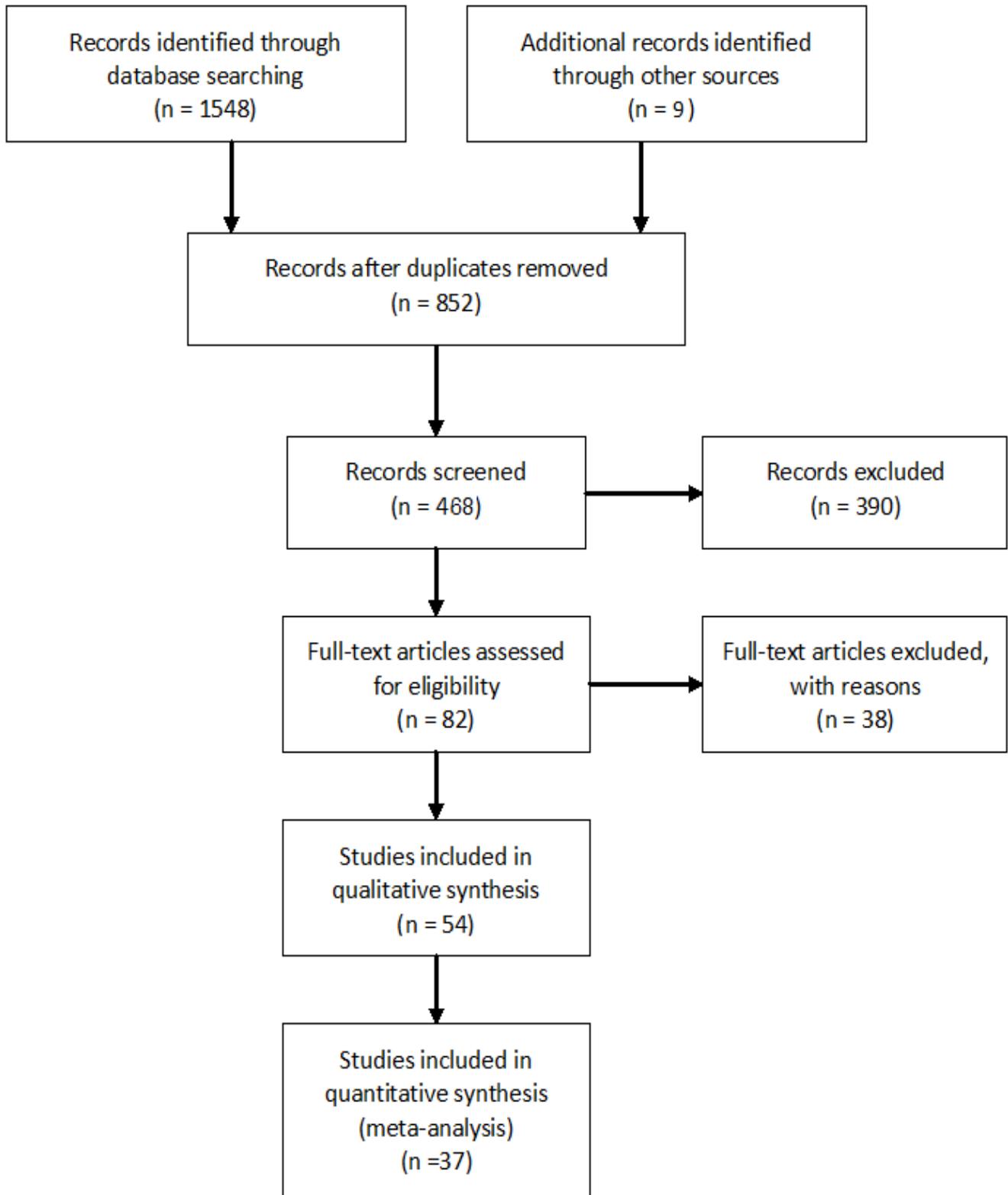


Figure 1 - Flow diagram of the study selection process for the systematic review.

Annual productivity

The publication of articles containing the word resilience has grown significantly over the years. The temporal evolution, in terms of the number of items included

in the study, is presented in Figure 2 and as can be seen, the peak in productivity is in 2014, with the 18.91 % (n = 7) of the articles reviewed, followed by 2008 with five articles, which corresponds to 13.51% of the published documents.

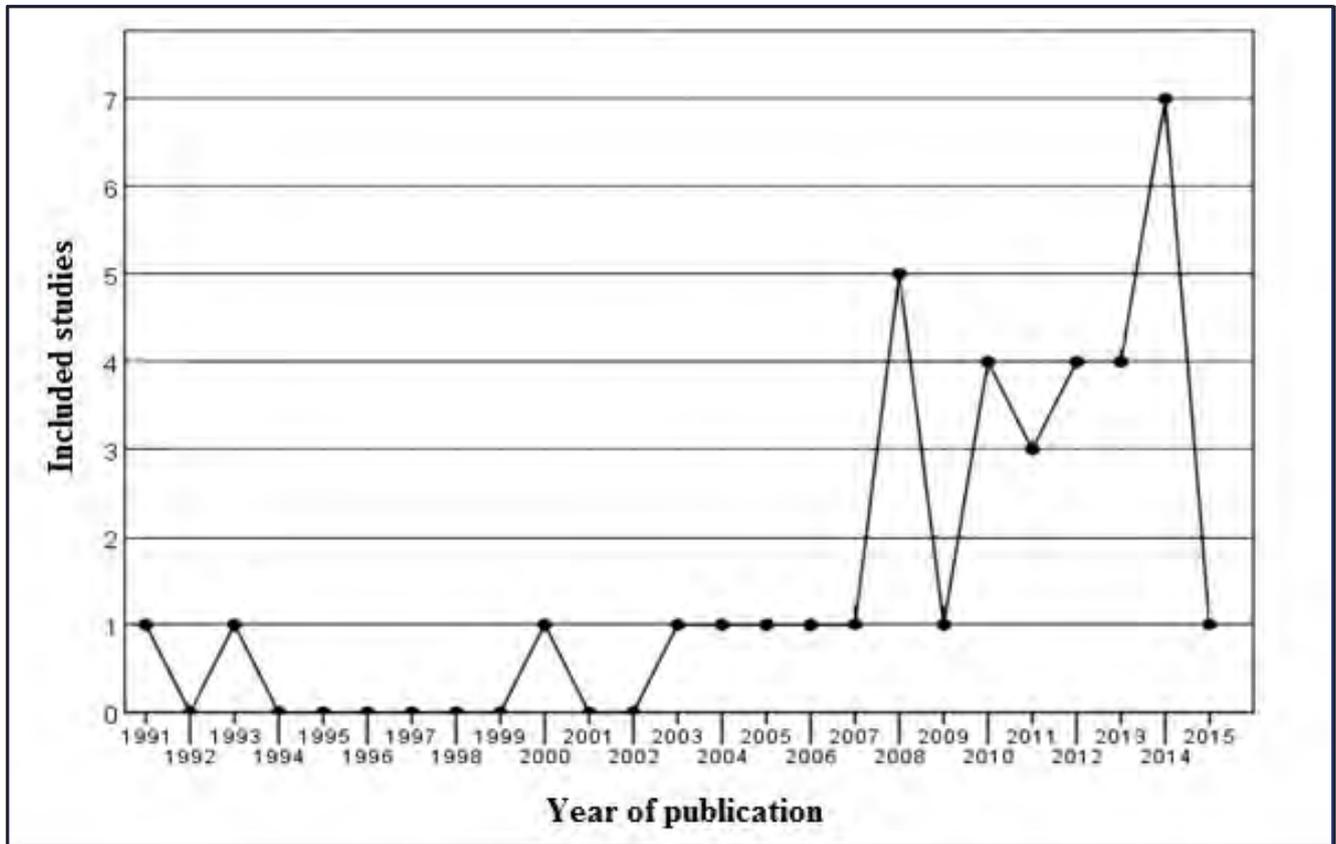


Figure 2 - Temporal evolution of publications.

Conceptual review

The concept of resilience has become increasingly prominent (Masten & Powell, 2003). Through many disciplines (including social and biomedical) numerous definitions of the term have been generated (see Table 2), serving to describe the basic capabilities of individuals, critical infrastructure, organizations, systems and human communities, to resist, respond and recover from disasters. Despite nearly three decades of thorough research on the con-

cept, resilience still split meaning different things to experts from different fields. Many of the differences arise from the different epistemological orientations and methodological practices. However, all these definitions converge, as they insist on the ability of people to overcome adversity (Glandon, Muller & Almedom, 2008; Longstaff, 2005; Norris, Stevens, B. Pfefferbaum, Wyche & R. L. Pfefferbaum, 2008). Considering Table 2, the articles revolve around four perspectives ranging from the individual to the community, organizational and ecological.

Table 2 - Representative definitions of resilience.

Author, year	Level of analysis	Definition
Luthar et al., 2000	Ecological system	Dynamic process that has as a result the positive adaptation in contexts of great adversity ⁶ .
Masten y Gamez, 2003	Individual	A universal capacity, which allows a person, group or community to prevent or overcome the damaging effects of adversity ⁸ .
Bonanno et al., 2004	Individual	The ability of adults in otherwise normal circumstances who are exposed to an isolated and potentially highly disruptive event, to maintain relatively stable, healthy levels of psychological and physical functioning ⁹ .
Longstaff, 2005	Ecological system	The ability by an individual, group, or organization to continue its existence (or remain more or less stable) in the face of some sort of surprise ¹⁰ .
Norris et al., 2008	Community	The ability of community members to take meaningful, deliberate, collective action to remedy the impact of a problem, including the ability to interpret the environment, intervene, and move on ¹¹ .
Almedom, 2008	Organization / Community	The capacity of individuals, families, communities, systems, and institutions to anticipate, withstand and/or judiciously engage with catastrophic events ¹² .
Norris, 2009	Community	The ability of a system or community to develop a series of adaptive capacity to recover from a disruption ¹³ .
Zhou et al., 2009	Ecological system	The ability of a system, community or society exposed to hazards to resist, absorb, accommodate to and recover from the effects of a hazard in a timely and efficient manner, including through the preservation and restoration of its essential basic structures and functions ¹⁴ .
Cutter et al., 2010	Community	The ability of a social system to respond and recover from disasters and includes those inherent conditions that allow the system to absorb impacts and cope with an event, as well as a post-event ¹⁵ .
Van Kessel y McDougall, 2014	Organization	The intrinsic capacity of a system or community or society predisposed to a shock or stress to 'bounce forward' and adapt in order to survive by changing its non-essential attributes and rebuilding itself ¹⁶ .
Berkes y Ross, 2015	Ecological system	[1] The amount of change that the system can undergo while maintaining the same control over their structure and function. [2] The ability to organize themselves; [3] The ability of a system change and learn ¹⁷ .

Plough et al. (2013) have mentioned the great diversity of ecological influences that come together to produce an exceptional reaction to a threat. Following this, three essential components that are present in every concept of resilience are distinguished: the notion of adversity, resilient and positive adaptation. So, when the subject is faced with adversity, resilience will allow to carry out a positive adaptation despite the difficulty (Luthar & Cicchetti, 2000). It is important to distinguish 'resilience' of 'recovery', because there has been considered the fact that people who have overcome traumas without major problems could have some kind of psychopathology that facilitate them to behave thus not considered "normal". However, what they were doing was implementing its resilience.

Recovery would refer therefore to the gradual restoration of healthy levels of operation after a period of psychopathology, while resilience refers to the ability of people to maintain normal levels of functioning (Luthar & Cicchetti, 2000). On the other hand, it was suggested that resilience is "the processes of coping with adversity, change or opportunity in a manner that results in the identification, fortification and enrichment of resilient qualities or protective factors" (Iacovello & Charney, 2014; Norris et al., 2008; O'Sullivan, Kuziemsky, Toal-Sullivan & Corneil, 2012; Thorén, 2014).

Measuring resilience

The measure of resilience is influenced by the absence of an agreed context and the difficulties in identifying its main features. A major obstacle to the measure of resilience is the qualitative nature of the data, although these indicators are more direct than the quantitative (Gowan et al., 2014; Prior & Hagmann, 2013). Another difficulty arises from the vagueness of certain terms linked to resilience, such as trauma, particularly in relation to PTSD. These issues are still being hotly debated for the reasons explained (Chang & Shinozuka, 2004; Pietrazk, Tracy, Galea & Kilpatrick, 2012; Prior & Hagmann, 2013; Rodriguez-Llanes, Vos & Guha-Sapir, 2013).

To clarify them, most researchers agree on the need to establish a better definition of the concept of resilience and larger studies with a rigorous methodology and agreed, able to control the different variables involved, and which enables the factorial validity as indicators of individual psychological resources (such as self-esteem, self-efficacy or control). In any case, indicate the degree of resilience requires measuring internal (personal) and external (environmental) always considering that the resilient variables of family and social environment have a very important role to achieve resilience.

Risk and protective factors of resilience and its role in welfare

Resilience is related to psychological well-being, and that resilient individuals were generally capable to maintain their physical and psychological health and had the ability to recover more quickly from stressful events (Connor & Zhang, 2006; Rodriguez-Llanes et al., 2013; Zhou, Wang, Wan & Jia, 2010).

Several factors are associated with resilience. It would seem that the same term could be done mainly equivalent to protective factors; however, by the definition of the term, some people do not develop resilience, because they live in a protected environment. As a result, researchers in this field distinguish among risk factors and protective factors (Chou & Wu, 2014; Connor & Zhang, 2006; Jabareen, 2012; Pietrantonio & Prati, 2008). Risk factors include those that increase the probability of an individual to experience discomfort in particular areas such as physical, mental health or social interactions. Overall, several situations that intensify these risks are identified. For example, poverty prevents the population to protect themselves from catastrophic events. Another risk factor is the uncontrolled growth of the population regardless of the adaptation to the risks. Also, the overexploitation of water reserves and deforestation pose serious problems for the future by the possible lack of natural resources (Connor & Zhang, 2006; Jabareen, 2012; Zhou et al., 2010). From the perspective of protective factors, there are two major sets of resources; those external to the individual/community and personal resources that reside within each subject.

External resources. Resilience is based on the interaction between the person and the environment. This capability should be integrated into the institutional, social, economic and environmental dimensions of sustainable development efforts at all levels to combat the malaise. There are other resources that help promote resilience in the individuals or communities. Perceived social support (from family or friends) have proved to be of great importance in relation to resilience, which is also consistent with previous research that has linked the quality of social relations with the positive adjustment. The institutions also have a big role to educate communities and to ensure economic development, seeking to restore the living standards of citizens. Finally, the media are essential to echo the events and promote disaster preparedness (Fine, 1991; Masten & Powell, 2003; Pietrantonio & Prati, 2008).

Internal resources. There are a number of internal factors that act as protectors. First, optimism reflects the degree to which people have favorable expectations about their future. People whose outlook is optimistic hope that things will go well and go predispose to it, while pessimists expect them to go wrong, and equally, are prepared for it. Connor and Zhang (2006) describe the positive relationship between resilience

and optimism that reflects the positive attitude of individuals to adverse situations. Moreover, self-regulation and cognitive flexibility (understood as the capacity to respond adequately to the demands of the environment by regulating thoughts and emotions to achieve their goals), also appear to modulate resilience. Physical exercise has positive effects on physical strength, mood (low levels of depression), self-esteem and cognitive functions (such as memory and learning). Social support reduces the possibility of high-risk behavior, reducing the negative perception of threat, and promoting adaptive coping and sense of self-efficacy face of disaster. Finally, the experiences of faith, moral, and altruistic could promote resilience and protect the person from developing mental illness (Bonanno & Galea, 2007; Chou & Wu, 2014; Pietrantonio & Prati, 2008; Masten & Powell, 2003).

Resilience and vulnerability

Resilience and vulnerability are essential in the study of disaster management. Numerous studies have suggested that both terms are opposites of the same continuum. An obvious distinction is that vulnerability refers to increase the probability

of a negative result, as a result of exposure to risk (Castleden, McKee, Murray & Leonardi, 2011; Fu, Leoutsakos, Underwood, 2014; Norris et al., 2008). Resilience refers to avoiding problems associated with being vulnerable (Bonanno & Galea, 2007; Matyas & Pelling, 2015). But resilience is not necessarily the opposite of vulnerability, there is some overlap between them, as there are characteristics or attributes that can make us vulnerable and simultaneously affect our ability to adapt (Matyas & Pelling, 2005).

Figure 3 serves as a contrast between vulnerability and resilience. The emphasis on resilience is in the process of enhancing the capacity to resist and recover from extreme natural events. Some of the differences are important to identify relationships between them. The fundamental difference focuses on the situation of system before disaster, with the impact (exposure and sensitivity) and adaptive capacity as two essential aspects of it, while resilience is a process, focused mainly on the stages start and post-disaster, which helps enhance system capabilities to withstand and recover from danger (Frerks, Warner & Weijs; Patterson, Weil & Patel, 2010; Zhou et al., 2010).

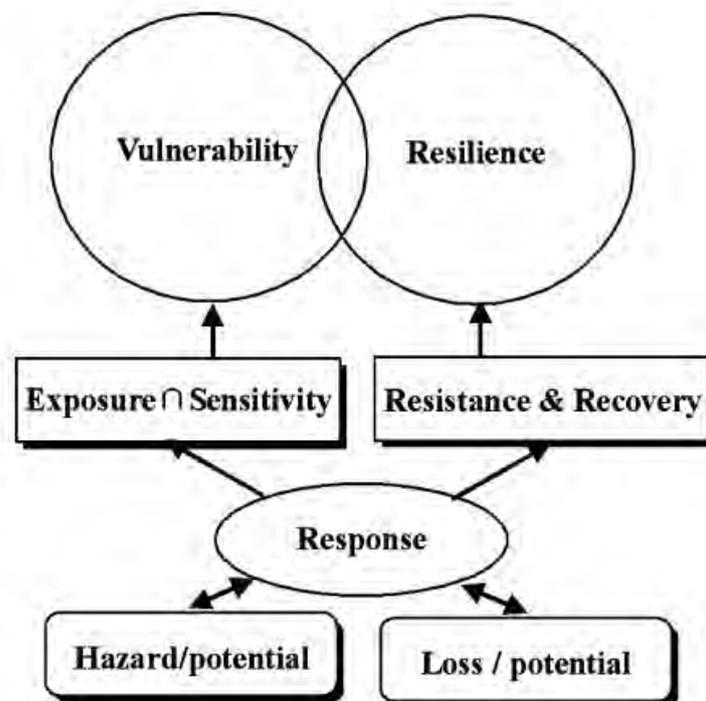


Figure 3 - The relationship between vulnerability and resilience. Source: Zhou et al. (2010)

Resilience and adaptation

Adaptation is seen as a major element in creating a resilient society. This ability to adjust and adapt includes knowledge in terms of anticipation (what to expect), attention (what to look for), and response (what to do). All three must be applied continuously, staying active throughout different situations (Keim, 2008; Norris et al., 2009). Adaptation is a necessary strategy to face and deal with changes and unexpected events, so this concept can also lead to establish stability, allowing a system to adapt to new contexts (Lei et al., 2014; Longstaff, 2005). Resilience is established from a system of adaptive capacities and can be considered as the process of linking resources with results (Longstaff, 2005; Tveiten, Albrechsten, Wærø & Wahl, 2012). In summary, the adaptability of a system can be considered as the mechanism to achieve resilience.

Discussion

Historically, societies have had major mechanisms of resistance to adversity, being able to overcome very difficult situations, and maybe that's why we evolved. As a concept, resilience is an interesting term that can advance our knowledge and have a more general framework with regard to disaster management. The main limitations in this study are due to the limited literature in general. Therefore, resilience is a very useful term, but requires better contextualization.

Numerous studies on resilience aim to define the attributes that allow to identify those who might resist and excel in adverse situations, and to recognize the most appropriate strategies to enhance these capabilities. Key findings of these studies is the elucidation of that resilience is not the sum of personal, biological and social aspects that determines whether a person is resilient or not, but its interaction with the environment. When a person faces an adverse or traumatic situation enters a dynamic in which personal and environmental resources deliver protection mechanisms to the same events. On the other hand, based on the benefits of resilience to physical and mental well-being, no wonder the great interest in the study of this concept.

Although the investigation of the concept has been identified a large number of resilient factors and many definitions that attempt to explain how the resilient process occurs, we must be aware that the most important thing is that resilience supposed a sample of human potential, a change of view of the negative aspects and limitations of their individual capacities and possibilities. Consequently, knowing that all elements involved in resilience can be

promoted, anyone with more or less difficulty can learn to use resources and develop qualities that will enable him to overcome and leave enriched.

Limitations

Although the research has reached its aims, there were some unavoidable limitations. First, resilience is not easily defined and involves a range of complex processes. To avoid the confusion, we want to make clear the article provides a general understanding and not only an evolutionary analysis of the concept. Second, we have used a popular definition of resilience in the introduction. Resilience implies a transformative power (the opportunity to bounce forward), not just to return to the position we occupied before. This can have an enormously beneficial and transformational effect on our sense of well-being. But with this introduction, we want to expose a simple idea and from it, establish the framework. Finally, the framework does not provide a new interpretation of resilience but captures how resilience is applied in different ways. In order to advance the field of resilience, this paper adds to the literature a deeper understanding of the issues and modelling the capacity of resilience from the perspective of individual and organizational resilience.

Conclusions

The results give a general understanding of the concept of resilience. The number of papers published by the term 'resilience' in their titles has been growing steadily during this time, especially in various fields of study, such as ecology, sociology and anthropology, among others.

Here is a surprising degree of agreement on the terms used to describe different concepts of resilience, even through very different disciplines. Moreover, many of the discrepancies in the sense of resilience arising from different methodological orientations and practices.

Through these definitions, there is a general consensus on two important points: first, the resilience is better conceptualized as an ability or process rather than an outcome; and secondly, the resilience is better conceptualized as adaptability than as stability. In conclusion, resilience itself is a learning process that can help us to improve our understanding of how to adapt to newly emerging patterns.

References

Almedom, A. M. (2008). Resilience research and policy/practice discourse in health, social, behavioral, and environmental sciences over the last ten years. *African Health Sciences*, 8(S), 5-13.

- Berkes, F., & Ross, H. (2013). Community Resilience: Toward an Integrated Approach. *Society & Natural Resources: An International Journal*, 26(1), 5-20.
- Bhamra, R., Dani, S., & Burnard K. (2011). Resilience: The concept, a literature review and future directions. *International Journal of Production Research*, 49(18), 5375-5393.
- Bonanno, G., & Galea, S. (2007). What predicts psychological resilience after disaster? the role of demographics, resources, and life stress. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 75, 671-682.
- Castleden, M., McKee, M., Murray, V., & Leonardi, G. (2011). Resilience thinking in health protection. *Journal of Public Health*, 33(3), 369-377.
- Chang, S. E., & Shinozuka, M. (2004). Measuring Improvements in the Disaster Resilience of Communities. *Earthquake Spectra*, 20(3), 737-755.
- Chou, J., & Wu, J. (2014). Success factors of enhanced disaster resilience in urban community. *Natural Hazards*, 74(2), 661-686.
- Connor, K. M., & Zhang, W. (2006). Resilience: Determinants, measurement, and treatment responsiveness. *CNS Spectrums*, 11, 5-12.
- Cutter, S. L., Burton, C. G., & Emrich, C. T. (2010). Disaster Resilience Indicators for Benchmarking Baseline Conditions. *Journal of Homeland Security and Emergency Management*, 7(1).
- Fine, S. B. (1991). Resilience and human adaptability: Who rises above adversity? *The American Journal of Occupational Therapy*, 45(6), 493-503.
- Frerks, G., Warner, J., & Weijts, B. (2011). The politics of vulnerability and resilience. *Ambiente & Sociedade*, 14(2), 105-122.
- Fu, C., Leoutsakos, J. M., & Underwood, C. (2014). An examination of resilience cross-culturally in child and adolescent survivors of the 2008 China earthquake using the Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC). *Journal of Affective Disorders*, 155, 149-153.
- Glandon, D. M., Muller, J., & Almedom, A. M. (2008). Resilience in Post-Katrina New Orleans, Louisiana: A Preliminary Study. *African Health Sciences*, 8(S): 21-27.
- Gowan, M. E., Kirk, R. C., & Sloan, J. A. (2014). Building resiliency: a cross-section study examining relationships among health-related quality of life, well-being, and disaster preparedness. *Health and Quality of Life Outcomes*, 12(1), 85.
- Iacoviello, B. M., & Charney, D. S. (2014). Psychosocial facets of resilience: implications for preventing posttrauma psychopathology, treating trauma survivors, and enhancing community resilience. *European Journal of Psychotraumatology*, 5. doi:10.3402/ejpt.v5.23970
- Jabareen, Y. (2012). Planning the Resilient City: Concepts and Strategies for Coping with Climate Change and Environmental Risk. *The International Journal of Urban Policy and Planning*, 31(4), 220-229.
- Keim, M. E. (2008). Building human resilience: the role of public health preparedness and response as an adaptation to climate change. *American Journal of Preventive Medicine*, 35, 508-516.
- Lei, Y. D., Wang, J. A., Yue, Y. J., Zhou, H. J., & Yin, W. X. (2014). Rethinking the relationships of vulnerability, resilience, and adaptation from a disaster risk perspective. *Natural Hazards*, 70(1), 609-627.
- Longstaff, P. H. (2005). *Security, resilience, and communication in unpredictable environments such as terrorism, natural disasters, and complex technology*. Cambridge, MA: Center for Information Policy Research, Harvard University.
- Luthar, S. S., & Cicchetti, D. (2000). The construct of resilience: Implications for interventions and social policies. *Development and Psychopathology*, 12, 857-885.
- Masten, A. S., & Powell, J. L. (2003). A Resiliency Framework for Research, Policy and Practice. in Luthar, S. (ed.) *Resiliency and Vulnerability: Adaptation in the Context of Childhood Adversity*. Cambridge University Press: Cambridge (pp. 1-29).
- Matyas, D., & Pelling, M. (2015). Positioning resilience in the post-2015 disaster risk management policy landscape: integrating resistance, persistence and transformation. *Disaster Journal*, 39, 1-18.
- McAslan, A. (2010). *The concept of resilience: Understanding its origins, meaning and utility*. Adelaide: Torrens Resilience Institute.
- Norris, F. H., Stevens, S. P., Pfefferbaum, B., Wyche,

- K. F., & Pfefferbaum, R. L. (2008). Community resilience as a metaphor, theory, set of capacities, and strategy for disaster readiness. *American Journal of Community Psychology*, 41, 127-150.
- Norris, F. H., Tracy, M., & Galea, S. (2009). Looking for resilience: understanding the longitudinal trajectories of responses to stress. *Social Science & Medicine*, 68(12), 2190-2198.
- O'Sullivan, T. L., Kuziemy, C. E., Toal-Sullivan, D., & Corneil, W. (2012). Unraveling the complexities of disaster management: A framework for social infrastructure to promote population health and resilience. *Social Science & Medicine*, 93, 238-246.
- Patterson, O., Weil, F., & Patel, K. (2010). The role of community in disaster response: conceptual models. *Population Research and Policy*, 29(2), 127-141.
- Pietrantonio, L., & Prati, G. (2008). Resilience among first responders. *African Health Sciences*, 8(1), 14-20.
- Pietrzak, R. H., Tracy, M., Galea, S., Kilpatrick, D. G., Ruggiero, K. J., Hamblen, J. L., Southwick, S. M., & Norris, F. H. (2012). Resilience in the face of disaster: Prevalence and longitudinal course of mental disorders following Hurricane Ike. *PLOS One*, 7(6), 1-14. doi: 10.1371/journal.pone.0038964
- Plough, A., Fielding, J. E., Chandra, A., Williams, M., Eisenman, D., Wells, K. B., ... Magaña, A. (2013). Building community disaster resilience: perspectives from a large urban County Department of Public Health. *American Journal of Public Health*, 103(7), 1190-1197.
- Prior, T., & Hagmann, J. (2013). Measuring resilience: methodological and political challenges of a trend security concept. *Journal of Risk Research*, 17(3), 281-298.
- Rodríguez-Llanes, J. M., Vos, F., & Guha-Sapir, D. (2013). Measuring psychological resilience to disasters: are evidence-based indicators an achievable goal? *Environmental Health*, 12(115).
- Rutter, M. (1993). Resilience: Some conceptual considerations. *Journal of Adolescent Health*, 14(8), 626-631.
- Thorén, H. (2014). Resilience as a Unifying Concept. *International Studies in the Philosophy of Science*, 28(3), 303-324.
- Tveiten, C. K., Albrechtsen, E., Wærø, I., & Wahl, A. M. (2012). Building resilience into emergency management. *Safety Science*, 50, 1960-1966.
- United Nations (2005). *Hyogo Framework for Action 2005-2015: Building the Resilience of Nations and Communities to Disasters*. Available at: <http://www.refworld.org/docid/42b98a704.html>
- Urrutia, G., & Bonfill, X. (2010). PRISMA declaration: A proposal to improve the publication of systematic reviews and meta-analyses. *Medicina Clínica*, 135, 507-511.
- Van Kessel, G., MacDougall, C., & Gibbs, L. (2014). Resilience-rhetoric to reality: a systematic review of intervention studies following natural disasters. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, 8(5), 452-460.
- Zhou, H., Wang, J., Wan, J., & Jia, H. (2010). Resilience to Natural Hazards: A Geographic Perspective. *Natural Hazards*, 53(1), 21-41.

La comunicación de crisis en el sector atómico: protocolo, características, y recomendaciones en eventos nucleares

Crisis communication in the atomic sector: protocol, characteristics, and recommendations in nuclear events

Enrique Cobos Urbina, María José Recoder Sellarés^a

^a Departamento de Periodismo y Ciencias de la Comunicación, Universidad Autónoma de Barcelona, España

Resumen

Las centrales nucleares necesitan una comunicación organizada para los dos tipos de situaciones especiales a las que se enfrentan: por un lado, para informar a los stakeholders de lo que está ocurriendo en una crisis operativa; y por otra parte para recuperar la confianza pública en aquellos acontecimientos imprevistos que afectan a la reputación de la central y a la legitimidad social de la energía nuclear. ¿Qué características definen la comunicación de crisis nuclear? ¿Qué protocolo comunicativo se sigue en España en caso de un accidente o incidente nuclear? ¿Se tienen en cuenta las teorías de comunicación estratégica en períodos de crisis?

Palabras clave: centrales nucleares; energía nuclear; comunicación de crisis; comunicación nuclear; España.

Abstract

Nuclear power plants need an organized communication for the two types of special situations they face: on the one hand to inform relevant stakeholders of what is happening in an operational crisis; and on the other hand to recover public confidence in those unforeseen events that affect the reputation of the nuclear power plant and the social legitimacy of nuclear energy. What characteristics define nuclear crisis communication? What communicative protocol is followed in Spain in case of a nuclear accident or incident? Are the theories of strategic communication taken into account during periods of crisis?

Key words: nuclear power plants; nuclear energy; crisis communication; nuclear communication; Spain.

Introducción

Todas las organizaciones -empresas, instituciones, ONG- están expuestas a situaciones de crisis a lo largo de su vida. Las crisis aparecen como fenómenos imprevistos y afectan al curso regular y ordinario de la actividad de una organización y a su propia imagen (Coombs, 2012).

Aunque las causas pueden ser de diversa tipología (Coombs y Holladay, 2012) creemos que las consecuencias pueden tener tres direcciones: por un lado se puede perder la reputación de la compañía y, por ende, la **confianza de los públicos** (Cornelissen, 2011). Por otro lado, puede dañar todo lo relativo a su actividad y estructura (estabilidad económica, pérdida de clientes, daños materiales, etc.) Y, por último, puede poner en riesgo la vida humana y el equilibrio medioambiental.

En cualquier escenario crítico la opinión pública se va a hacer eco del suceso, y va a tratar de detectar sobre quién recae la responsabilidad de los hechos y qué argumentación sostiene la firma. En este sentido, la posición que ocupa la empresa respecto a la crisis varía e influye en la forma de gestionarse y de comunicarse (Cobos, 2012).

En situaciones de crisis las organizaciones tienen que **gestionar en paralelo la resolución del conflicto y su comunicación** (Losada, 2018), teniendo presente que la comunicación está al servicio de la gestión y que, por lo tanto, hay que dar prioridad a la solución del incidente (Long, 2016) e informar simultáneamente a los grupos de interés, quienes reclamarán información sobre lo sucedido (Jethwaney, 2012). Porque lo relevante es solucionar satisfactoriamente el problema técnico que genera la crisis, ya que esto contribuirá a facilitar su comunicación. Pero además hay que tener en cuenta que vivimos “tiempos turbulentos que exigen un gran esfuerzo de comunicación para gestionar los micropoderes que caracterizan un estado de opinión permanente” (Velasco, 2018, prólogo de Losada, p.23). Y cuando se trata de la energía nuclear, esto se acentúa.

Aquí reside la necesidad de la comunicación en situaciones especiales: informar de lo sucedido a la opinión pública y minimizar la pérdida de la reputación (Coombs, 2010). Por ello sigue siendo relevante que la empresa se sitúe-a través de la proactividad informativa (Alcat, 2014)-como fuente primaria de información en situaciones de emergencia.

El objetivo fundamental de la gestión de crisis es tomar el control de la situación, sobre todo en lo referente a la operación ordinaria de su actividad (Cornelissen, 2011). Por extensión y ligado a la gestión del acontecimiento,

el objetivo de la comunicación de crisis será recuperar **la imagen de la empresa-la confianza y credibilidad pública** (Alcat, 2014)-dando la información adecuada y empleando las tácticas y herramientas más oportunas para cada grupo de interés (Jethwaney, 2012; Liu y Fraustino, 2015). Además, la tecnología da una “perspectiva globalizadora” a las crisis (Losada, 2018), porque cualquier persona puede comunicar, amplificar, manipular, tergiversar o explicar su visión de un acontecimiento crítico a través de las redes sociales, el gran sistema de comunicación participativo del siglo XXI.

Las características generales de la comunicación de crisis podrían ser: delicada, por la rapidez con la que suceden los hechos; ubicua, ya que se desarrolla en todas las fases de la crisis (Coombs, 2010); preventiva (Alcat, 2014); reactiva y cambiante.

Entendemos que la comunicación de crisis ha de ser una actividad ordenada y coordinada y, por este motivo, resulta imprescindible contar con planes propios de **gestión de conflictos y de comunicación de crisis con el fin reducir los riesgos, anticiparse a los conflictos y disponer de un arsenal de contingencias para responder a la crisis**, como han indicado los principales analistas de la comunicación estratégica desde hace décadas.

El plan de crisis es un plan de contingencia (Coombs, 2012) y debe considerar, por un lado, aquellos asuntos referentes a la operación técnica y a la seguridad. Por otra parte, el plan de comunicación de crisis deberá incluir los procedimientos, mensajes, estructura, estrategias, tácticas y recursos para informar, teniendo en cuenta a los diferentes stakeholders y las distintas formas de comunicarse (como por ejemplo las redes sociales). La anticipación permite preparar las estrategias para enfrentarse a las crisis y minimizar sus efectos intentando mantener la **confianza de los públicos** (Cornelissen, 2011).

Estudio del caso: las centrales nucleares de España

La energía nuclear está en el punto de mira de la sociedad y en muchos países-como es el caso de España-su legitimidad es baja (Ipsos Consulting e Innova, 2018). La opinión pública se posiciona sobre algunos productos o industrias de riesgo, pero en determinados casos-como pudiera ser la energía nuclear-, la falta de conocimiento, la desinformación o las campañas emocionales de los opositores-entre otras causas-, cuestionan la necesidad de estas empresas. Es por este motivo que, en tiempos de estabilidad, la industria debe dialogar con sus públicos para transmitir las fortalezas de esta apuesta energética y llegar a un consenso sobre lo que es bueno para todos (Cobos, 2017).

Los grandes accidentes de la historia nuclear civil (Three Mile Island en Pensilvania en 1979; Chernóbil en Ucrania en 1986; y Fukushima en Japón en 2011), además de constituir desastres medioambientales, han reflejado las deficiencias comunicativas de las plantas atómicas, de sus empresas propietarias y de los respectivos gobiernos, teniendo siempre en cuenta los condicionamientos políticos, el grado de opacidad de cada país y los recursos comunicativos disponibles, que no eran los mismos en los tres episodios.

Preguntas de investigación y Metodología

Porque la pregunta es: *¿cómo se afrontaría comunicativamente una crisis nuclear grave en España?* Para intentar responder a ello, hemos analizado los sistemas de comunicación de las centrales atómicas de España: Santa María de Garoña¹ (Burgos); Cofrentes (Valencia); Trillo (Guadalajara); Almaraz (Cáceres), Ascó I y II (Tarragona) y Vandellós II (Tarragona). El objetivo de este análisis es categorizar los tipos de crisis que deben considerar las plantas atómicas y conocer cuáles son las características de la comunicación en eventos nucleares. Formulamos las siguientes cuestiones:

- *¿Qué tipos de crisis deben gestionar las centrales nucleares en el marco de la comunicación?*
- *¿Qué protocolo deben seguir las centrales nucleares de España, en materia de comunicación, para responder a un incidente o accidente nuclear?*
- *¿Qué características definen la Comunicación Nuclear en periodos de crisis?*

Para poder responder a las cuestiones planteadas hemos desarrollado la siguiente metodología de trabajo:

• Hemos revisado las teorías sobre comunicación de crisis en las organizaciones para trazar un marco general que nos permita enfocar el estudio del caso. Aunque hemos revisado toda la literatura existente de las últimas dos décadas, solo citamos la publicada a

partir de 2010, salvo algunos documentos que tratan específicamente sobre accidentes nucleares o comunicación de crisis en el sector atómico.

• Hemos estudiado la literatura sobre la Comunicación Nuclear en casos de emergencia. El tratamiento principal de comunicación de crisis nuclear hace referencia a sucesos en plantas atómicas y cómo se ha tratado, en algunos casos, la comunicación de estos incidentes o accidentes, especialmente los tres grandes accidentes de la historia nuclear civil ya mencionados. Algunas entidades como el Organismo Internacional de la Energía Atómica o Foratom recogen experiencias y establecen recomendaciones generales.

• Hemos repasado la legislación que hace referencia a los planes de emergencia nuclear exterior de las centrales españolas para conocer la autonomía real que las instalaciones nucleares tienen en materia de comunicación ante un evento de crisis. Las fuentes principales a las que hemos acudido han sido el Consejo de Seguridad Nuclear, así como el Foro de la Industria Nuclear Española quienes recogen en sus páginas web toda la legislación actualizada.

• Hemos entrevistado a los responsables de comunicación de las centrales nucleares en España para conocer el protocolo comunicativo y de gestión previsto ante una crisis nuclear operativa. Las entrevistas se han realizado de manera presencial en las diferentes sedes (Centrales Nucleares Almaraz-Trillo en Madrid; Foro Nuclear y Garoña en Madrid; Asociación Nuclear Ascó-Vandellós en Tarragona; Cofrentes en la Comunidad Valenciana). Los profesionales entrevistados han sido: Antonio Cornadó (C.N. de Santa M^a de Garoña y Foro Nuclear), Juan Pedro Alcázar y Antonio Melo (CNAT), Monserrat Godall (ANAV), Javier Sala, Jesús Cruz y Carlos Gómez (C.N. Cofrentes). Estas entrevistas han sido de utilidad para determinar quien tiene la responsabilidad y autoridad para gestionar la comunicación en los distintos tipos de crisis nuclear, y para conocer algunas experiencias del sector en aquellos sucesos no operativos que pueden afectar a la imagen de la central, de la industria en su conjunto y de la energía nuclear en general.

¹A pesar de que la central burgalesa cerró definitivamente en agosto de 2017 hemos considerado imprescindible conocer su modelo y trayectoria comunicativa para poder comparar con el resto de instalaciones nucleares.

Resultados y discusión

La comunicación de crisis en una instalación nuclear puede interpretarse desde dos vertientes. Por una parte, está la comunicación que debe ir de la mano de un suceso operativo y por otro lado la comunicación que no afecta a la operación de la central, pero sí a su reputación o repercusión pública (por ejemplo, manifestaciones de grupos ecologistas, informaciones en la prensa que afecten a la imagen de la empresa, etc.).

Estas son las dos categorías de crisis que se pueden dar en una central nuclear, como nos apuntan

en las entrevistas realizadas y respondiendo, por lo tanto, a la primera pregunta de investigación.

La comunicación en situaciones de emergencia nuclear

En el caso de accidentes o incidentes nucleares la información tiene dos vías. Por una parte, está la información reglada y oficial y por otra la respuesta de la central ante los grupos de interés del entorno próximo. Los responsables de comunicación de las centrales nucleares mostraron el siguiente plan preestablecido en España en caso de accidentes y sucesos nucleares y radiológicos, lo que nos permite responder a la segunda pregunta de investigación:

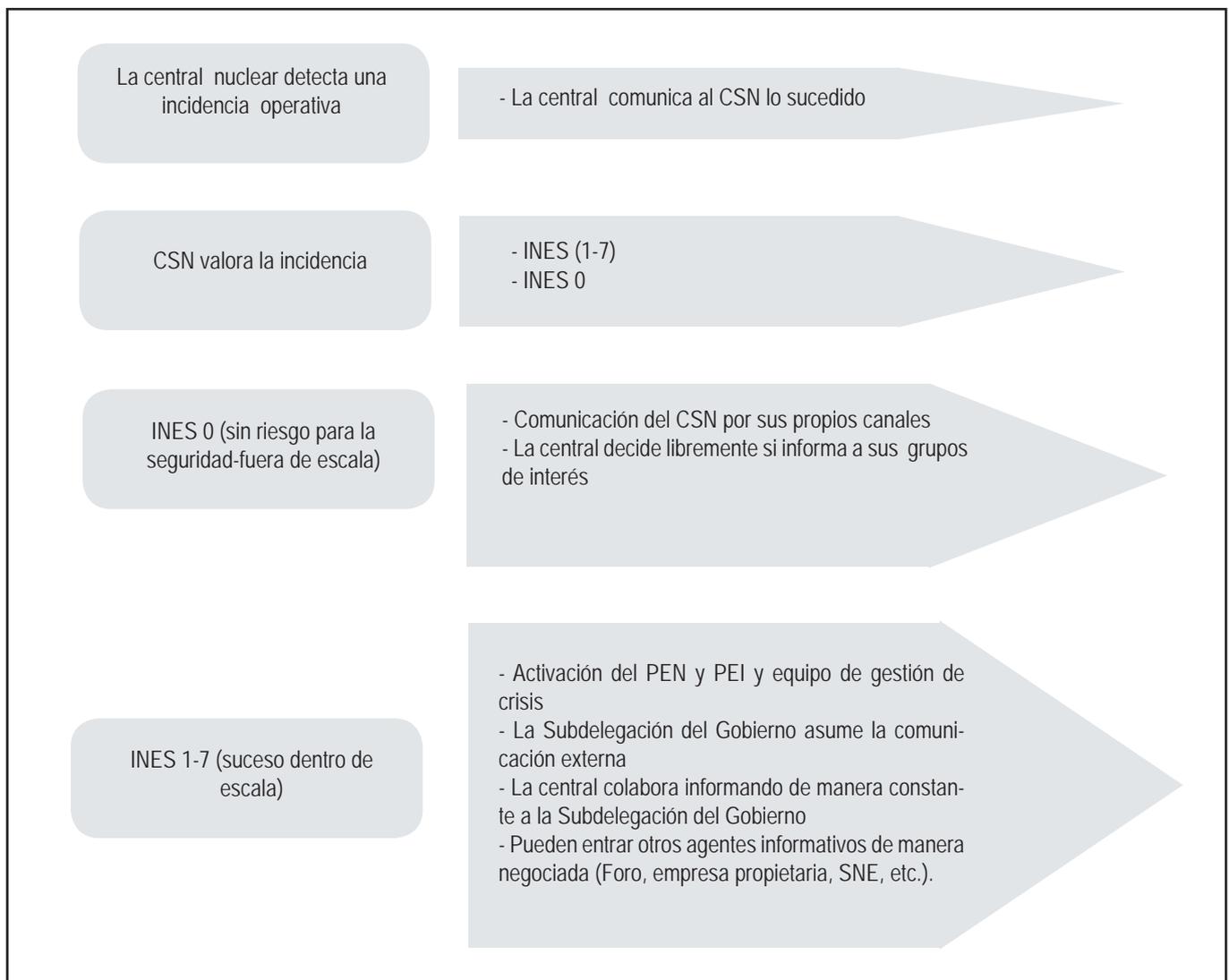


Figura 1. Gestión de la comunicación de crisis nuclear operativa. Elaboración propia.

- La central detecta una incidencia operativa y se lo comunica al Consejo de Seguridad Nuclear.

- Valoración del Consejo de Seguridad Nuclear del suceso acaecido en la planta atómica. Si se diera el caso de que es un suceso (INES 0- fuera de escala²) y no va a derivar en una crisis se para aquí el protocolo pues no tiene riesgos para la seguridad de las personas o el medio ambiente. En este caso el CSN decidiría como se realiza la comunicación del suceso

en sus propios canales (nota de prensa, web, etc.) y las centrales decidirían libremente si realizan algún tipo de comunicación con los grupos de interés próximos a la instalación (J. Sala, 2017). En el caso de que esa incidencia pudiera derivar en un accidente o crisis operativa se continuaría con los siguientes pasos que se citan a continuación. La tabla INES sirve para comunicar al público la información relativa a un suceso nuclear o radiológico desde el punto de vista de la seguridad.

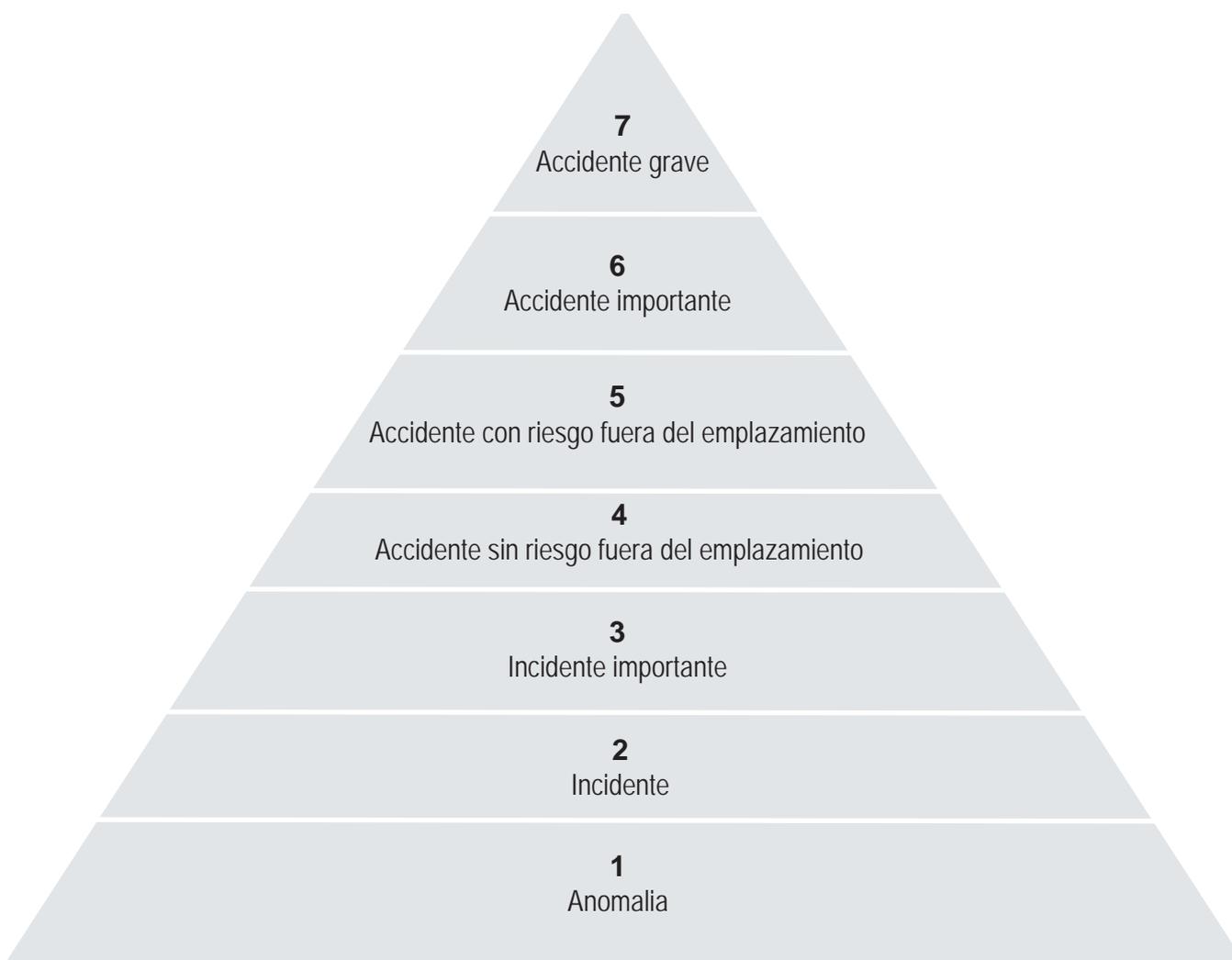


Figura 2. Escala Internacional de Accidentes Nucleares. Elaboración propia. Fuente: AIEA

² En caso de accidente nuclear el CSN valora el suceso según la Tabla INES (Escala Internacional de Accidentes Nucleares), que mide los accidentes según su alcance. Cfr. www.foronuclear.org/es/el-experto-te-cuenta/119335-escala-internacional-de-sucesos-nucleares-y-radiologicos-ines

• **Activación e integración del Plan de Emergencia Nuclear (PEN)³ y del Plan de Emergencia Interior (PEI) de la planta.** La activación del PEI supone que entra en escena el equipo de gestión de crisis de la central nuclear. La organización de respuesta a la emergencia tiene dos ejes: uno destinado a la atención operativa del suceso y el otro a la comunicación con los grupos de interés.

Por ello, los equipos de gestión de crisis en las centrales están formados por personal de diferentes áreas, según cada caso y estructura empresarial y cuya función principal es dar una respuesta rápida y eficaz (Cornadó, 1995). Foratom (2015, p.2) recomienda que el equipo de gestión de crisis nuclear debe estar presidido por el CEO y tiene que haber representación de las siguientes áreas o departamentos: ingeniería, recursos humanos, financiero, jurídico y comunicación.

En las entrevistas nos indican que el equipo de crisis lo componen:

- en Santa María de Garoña el director general, el director de la central, el director de Recursos Humanos y el dircom;
- en ANAV representantes de las empresas propietarias, el director general, director de la central y el dircom;
- en CNAT el director general, director de la central, director de Recursos Humanos, y un profesional de comunicación;
- y en Cofrentes el director de la emergencia, director de Iberdrola Generación Nuclear, director de comunicación de Iberdrola y responsables de diferentes áreas de la central (Operación, Mantenimiento, Logística, Seguridad Física, etc.).

A nivel comunicativo las funciones del gabinete son: recabar la información de lo sucedido y sus consecuencias; definir la estrategia comunicativa; informar a los grupos de interés (internos, locales, empresas propietarias, reguladores) y preparar el material informativo (A. Cornadó, 2016; M. Godall, 2016; J.P. Alcázar, 2016; J. Sala, 2017; J. Cruz, 2017). El portavoz oficial en estas circunstancias suele ser el responsable de comunicación de la central, aunque se eleva a otras autoridades según la repercusión del suceso (Por ejemplo, el director de la central).

• **La comunicación pasa a depender del Estado (Ministerio del Interior) a través de la Delegación y Subdelegación del Gobierno.** El subdelegado del Gobierno es el responsable y director del PEN.

• **Las centrales colaboran e informan a la Subdelegación del Gobierno de lo que ocurre en la instalación y es este organismo el encargado de la comunicación oficial al exterior: administraciones, medios de comunicación y población.**

Aunque este protocolo de comunicación oficial está establecido pueden entrar en escena algunos agentes, como por ejemplo la empresa propietaria, el Foro Nuclear, la Sociedad Nuclear Española, etc. o incluso la propia central si quiere dar alguna aclaración de lo ocurrido a sus grupos de interés. Este proceso sería negociado y coordinado según el caso concreto.

Este patrón-extraído de las entrevistas en profundidad realizadas-es aproximado a la realidad de la comunicación reglada en caso de accidentes, y puede variar en otros países dependiendo de cómo esté organizada la gestión de la emergencia nuclear por parte de la Administración, del regulador o de las empresas propietarias de las centrales atómicas.

El Organismo Internacional de la Energía Atómica tiene algunas publicaciones que recogen recomendaciones para que las autoridades nacionales y locales puedan trazar la estrategia y el plan de comunicación en caso de un accidente nuclear o radiológico (IAEA 2015, 2012).

La comunicación de crisis nuclear - no operativa -

Aunque los sucesos descritos en el punto anterior son los más graves que puede sufrir una central nuclear por el alcance y consecuencias sobre la salud de las personas y el medio ambiente, puede darse la circunstancia de que la central se enfrente a un momento de crisis que nada tiene que ver con una situación operativa, pero que debe atender igualmente desde el punto de vista de la comunicación pública. Este escenario puede darse con facilidad con las redes sociales (Losada, 2018; Wendling et al., 2013). Reflejamos aquí algunos casos comunes:

• **Manifestación o acceso ilegal de grupos ecologistas o antinucleares en la planta.** En estos escenarios, la responsabilidad de la comunicación la asume la central: "una circunstancia perturbadora para la empresa, inesperada, impredecible que tiene un origen ajeno a la comunicación, pero su tratamiento es de tipología comunicativa

³ Cada central dispone de un plan propio y su denominación cambia en función de la provincia en el que se asienta la planta: PENBU (Burgos); PENTA (Tarragona); PENCA (Cáceres); PENGU (Guadalajara); PENVA (Valencia).

y que, además, pone en entredicho la propia capacidad de las empresas, de las plantas o de los propios técnicos para cumplir con su función" (Cornadó, 1995, p.20).

Para estas situaciones Juan Pedro Alcázar (2016) señala la importancia de pensar en la repercusión que se pudiera derivar e intentar no magnificar estas acciones con una respuesta comunicativa. Por su parte, Monserrat Godall (2016) y Carlos Gómez (2017) recomiendan aclarar-mediante una nota de prensa-si esa crisis afecta a la operación ordinaria de la central y a la seguridad física, evitando justificar otros asuntos que pudieran fomentar la visibilidad de los grupos opositores.

Antonio Cornadó (2016) recomienda no competir ni pactar con estos grupos, trazar una línea informativa sostenida en el tiempo, evitando la publicidad de lo sucedido, reflejando en una nota de prensa la normalidad en el funcionamiento industrial, y monitorizar y escuchar lo publicado y las argumentaciones de los opositores para poder actuar en consecuencia y contrarrestar sus informaciones.

- **Repercusión sobre la imagen de la central después de un accidente nuclear en otra zona geográfica.** El accidente de Fukushima repercutió negativamente sobre la imagen de las instalaciones nucleares en todo el mundo. El caso de Santa María de Garoña es claro, ya que se trata de una central gemela en tecnología a la japonesa. Antonio Cornadó (2016) destaca la importancia de demarcarse del accidente japonés ya que las circunstancias de la provincia japonesa- en lo referente a actividad sísmica-nada tienen que ver con las de Burgos. Sobre este episodio Juan Pedro Alcázar (2016), Javier Sala (2017) y Carlos Gómez (2017) trasladan el mensaje de que tras Fukushima las centrales han mejorado su seguridad.

Ionescu (2012) trató la comunicación en Alemania sobre el accidente de Fukushima. La conclusión de su estudio dice que las presentaciones públicas de expertos y técnicos en las comunidades locales pueden ser herramientas de comunicación de éxito para situaciones de crisis nuclear, de tal manera que se pueda explicar a los ciudadanos los aspectos clave que han provocado un accidente como el de la central japonesa.

- **Reparación técnica en la central.** Nos puede servir como ejemplo de comunicación de crisis nuclear la reparación de las grietas de la vasija del reactor que la central nuclear de José Cabrera (Zorita) vivió en los años 90 y cuál fue su enfoque comunicativo: "La finalidad era objetivar y contrarrestar las críticas, minimizar

las acciones de presión y violencia que se emprendían contra ella y crear un clima lo más favorable posible para la reanudación de la operación de la central" (Pardo y Rodríguez, 1995, p.16).

- **Amenaza a la continuidad empresarial.** El cierre de Garoña ha sido la crisis más importante que ha tenido esta central nuclear. Desde el punto de vista de la comunicación-como cuenta Cornadó (2016) en la entrevista-se atendieron dos procesos:

- El período de renovación de la licencia (2008-2009), con una comunicación muy racional donde se explicaban las ventajas de la continuidad de la central en foros, seminarios, entrevistas y visitas.

- Antes de la decisión de renovación, desde Nuclenor plantearon un tipo de comunicación emocional intentando poner rostro a la continuidad de Garoña en entrevistas, reportajes, etc., teniendo como protagonistas a las familias de los trabajadores, a los entornos locales, proveedores, clientes, etc.

- **Incidente fuera de escala.** Perko et al. (2012, p.52) realizaron un análisis de contenido de 200 apariciones en prensa después de un incidente-fuera de escala (INES 0)-en la central nuclear eslovena de Krsko. Según reflejan en su estudio, a pesar de la comunicación rápida y transparente a la comunidad internacional, el suceso desencadenó una discusión política intensa, aparición notoria en medios de comunicación y reacciones emocionales al evento nuclear.

En este estudio los autores consideran que la comunicación en una emergencia nuclear supone un reto por tres motivos: el rigor comunicativo de las autoridades en la información oficial; compromiso en la transparencia comunicativa teniendo en consideración los riesgos y que la seguridad es la prioridad; y el conflicto de intereses entre los diferentes agentes involucrados en la crisis.

Características de la Comunicación Nuclear en períodos de crisis

Las recomendaciones que dan algunos estudiosos, organismos de referencia en el sector y los propios entrevistados para gestionar la comunicación en situaciones de emergencia nuclear, se exponen a continuación y respondemos a la tercera pregunta de investigación:

- **Funcional.** Perko (2011, p.388) habla de la necesidad de una buena comunicación en todo el ciclo de la

emergencia nuclear para que la gestión del suceso sea funcional y para que la población tome conciencia de lo ocurrido y mejore su respuesta ante la crisis.

- **Concreta.** Por este motivo la AIEA aconseja que las primeras comunicaciones respondan a lo siguiente: naturaleza de lo ocurrido (quien, qué, cuándo y dónde), que productos o materiales están involucrados, si existe un peligro contra la salud o el medio ambiente, si los reguladores y autoridades han sido informados, y los profesionales que estarán disponibles para ampliar la información.

- **Práctica.** Robertson y Pengilley (2012, p.693) destacan la importancia que tiene redirigir los miedos de la población-tras un accidente o incidente nuclear-a través de una comunicación precisa, clara y huyendo de la jerga científico-técnica. Los autores indican que debe evitarse reflejar situaciones dramáticas, y recurrir a situaciones cotidianas o ejemplos prácticos, respondiendo a lo que los ciudadanos quieren saber en ese momento, como por ejemplo, si el agua, aire o comida son seguros.

- **Transparente.** La comunicación debe ser precisa y transparente-orientada al bien común (Cobos, 2017)-para evitar lo que ocurrió tras el accidente en la central americana de Three Mile Island (1979), como indicó Nelkin (1981, p.134): “La reacción de expertos y organismos del estado, la industria y grupos antinucleares en el accidente de Three Mile Island ilustra las incertidumbres acerca de los riesgos de la energía nuclear y reveló cómo dicha incertidumbre puede ser manipulada para servir a fines particulares”.

- **Técnica.** Vigso y Wigren (2010) recogen la experiencia comunicativa de éxito después de un incidente ocurrido en la central sueca de Forsmark. Los autores destacan que la empresa propietaria de la nuclear (Wattenfall), a pesar de recibir acusaciones por la prensa, solo se limitaron a describir técnicamente lo que había ocurrido sin responder a las críticas directamente.

- **Constante.** En el accidente de Fukushima los ciudadanos nipones se convirtieron en fuente primaria de información ya que fueron contando como iba evolucionando el suceso a través de las redes sociales (Cobos, 2012). En este sentido, Monserrat Godall (2016) marca la diferencia entre los “tempos” de la central y los de la calle, y sugiere-ante este tipo de situaciones-mantener un ritmo informativo y cumplirlo.

- **Estratégica.** Beelitz y Merkl-Davies (2012, p.105) estudiaron la comunicación después de un incidente en la central nuclear alemana de Krümmel. El estu-

dio refleja la persistencia del Consejero Delegado de Wattenfall-compañía explotadora de la central-para lograr recobrar la legitimidad pública con los grupos de interés construyendo una realidad que favorezca a la empresa, aplaque las críticas y permita redefinir la relación con los stakeholders.

- **Relacional.** La Agencia Internacional de la Energía Atómica recomienda un trato adecuado y profesional con la prensa durante una emergencia nuclear. La AIEA (1994) aconseja no precipitarse en dar la información, evitar la especulación e informar a los públicos de manera franca, honesta y sencilla. Además, este Organismo reconoce la importancia que tienen las primeras horas tras un accidente o incidente en términos de credibilidad e imagen.

- **Global.** Ng y Lean (2012) destacan el papel importante que las redes sociales juegan en una situación de crisis para lograr un alcance informativo global, actualización constante de información y por su inmediatez, como sucedió en Fukushima. El efecto multiplicador de las redes sociales en el accidente japonés también lo trataron Li, Vishwanath y Rao (2014) quienes destacan esa accesibilidad de la población para informar de lo que está ocurriendo en la central a través de medios como Twitter.

- **Online.** Losada (2018) y Lu (2012) estudian las redes sociales en las situaciones de crisis. Lu indica que hay que emplear las redes sociales en periodos de crisis, pero critica el mal uso de estos medios informativos por parte de la empresa propietaria de Fukushima y el gobierno nipón. Lu (2012), Funabashi y Kitazawa (2012), y Yamamura (2012) reflejan las deficiencias de la gestión de crisis en Fukushima: la falta de una respuesta rápida de lo sucedido, la omisión de información y la ambigüedad, y la falta de coordinación entre la empresa propietaria de la central y el gobierno japonés en la transmisión de mensajes. Estas cuestiones relativas a la comunicación provocaron en la opinión pública una falta de credibilidad por parte de los responsables de la gestión de crisis de Fukushima.

- **Uniforme.** Por su parte Ult, Scguktz y Glocka (2013) hablan de que la comunicación online en situaciones de crisis tiene una reputación mayor que los periódicos online por su pluralidad y posibilidades de diálogo, a pesar de que los ciudadanos confien más en el prestigio informativo de la prensa. Dicen los autores-quienes estudiaron el caso de Fukushima-que hay que transmitir los mismos mensajes a través de los diferentes medios informativos.

- **Oportuna.** El sentido común, buscar la oportunidad de la comunicación, evitar el secretismo y el ocultamiento de información son asuntos que destaca Gómez Quezada (2011, p.165) para la toma de decisiones en comunicación en catástrofes naturales.

- **Sosegada.** Antonio Cornadó (2016) apela al sosiego en comunicación de crisis nuclear para ser preciso en la información que se transmite de lo que está ocurriendo, evitando la especulación de los hechos.

- **Única.** A pesar de estas recomendaciones y experiencias vividas en otras centrales entendemos que una crisis nuclear es única, tanto por el tipo de suceso, como por los rasgos culturales, sociales y políticos donde se ubique la instalación, que determinarán de una manera notable cómo será la respuesta a la emergencia por parte de la población. Así lo indica Perko (2011, p.389): "La comunicación en una situación de accidente nuclear debe reflejar y responder a los detalles de la emergencia, la sociedad y la cultura. Por lo tanto, no existe una "receta" general para la comunicación en situaciones de accidentes nucleares. El accidente nuclear de Fukushima en Japón se debió a circunstancias únicas, incluidos múltiples fallos de infraestructura y prioridades de competencia pública, como la satisfacción de las necesidades humanas básicas de las víctimas del terremoto y el tsunami".

- **Responsable.** Como recomendación general, los protagonistas de la Comunicación Nuclear en España (Cornadó, Gómez, Sala, Cruz, Alcázar y Godall) señalan que el silencio no es rentable en situaciones de crisis nuclear porque lo que no cuenta la empresa propietaria, la central, el organismo regulador o la propia Administración, lo contará otro sujeto que no tiene porqué ser una fuente primaria de información.

Foratom, el Foro Nuclear Europeo, recoge en una publicación de 2015 algunas recomendaciones claves para la comunicación de crisis nuclear: preparación y entrenamiento previo; establecer y mantener relaciones con políticos y medios de comunicación; transparencia y rigor informativo interno y externo; evaluación de los riesgos e impactos; y definir los mensajes para cada público⁴.

Todo lo que se ha mencionado, ha de estar presidido por el ejercicio del liderazgo en comunicación (IAEA 2018). El portavoz de la organización ha de transmitir seguridad y confianza, relacionarse con los públicos y ser una figura presente para todos aquellos que precisan in-

formación (trabajadores de la central nuclear, familiares, habitantes de los alrededores de la central, medios de comunicación, grupos opositores a la energía nuclear, etc.).

Conclusiones

En este mundo global la comunicación corporativa es una responsabilidad, pero además es una necesidad. Consideramos que las organizaciones que entrañan riesgo por su actividad, deben tener bien diseñada su comunicación para divulgar lo que hacen en el día a día, potenciar sus fortalezas, hablar de los peligros sin restricciones, y estar preparadas para cuando lleguen períodos turbulentos.

La comunicación de crisis en el sector nuclear debe estar estructurada y prevista en tiempos de estabilidad. Creemos que las centrales deben recoger en un plan de comunicación de crisis todas aquellas situaciones que, por la idiosincrasia del sector, podrían causar daños en su imagen, así como el modo en el que debe gestionarse el evento y su comunicación. Y teniendo presente que cada crisis es única y que la forma de comunicar será diferente en función de cada suceso (públicos, estrategias, mensajes, acciones tácticas y canales). La comunicación no elimina la crisis, sino que ayuda a que los distintos públicos afectados la comprendan, y a salir de ella más rápidamente y con mayor seguridad. El objetivo no es solo atajar el problema, sino que la organización salga reforzada tras el período complejo.

Las centrales nucleares se enfrentan a dos categorías de crisis: aquellas situaciones ligadas a sucesos operativos donde la estructura de cada país marca la forma en la que se gestiona cada acontecimiento y la autonomía que cada central tiene en materia de comunicación. En estos casos, como sucede en España, el protocolo está definido, desde quien gestiona el acontecimiento, los agentes que participan en su resolución, así como quien tiene la potestad comunicativa.

Sin embargo, en crisis no operativas-ligadas principalmente a la imagen o continuidad de la planta-las centrales-o las empresas propietarias en su defecto-tienen la responsabilidad y la necesidad de trazar un diálogo con los públicos para restaurar la reputación. Y de aquellas características de comunicación de crisis nuclear mencionadas destacamos que la comunicación ha de ser estratégica (por lo tanto relacional) y responsable: porque son los públicos quienes demandan información ante estas situaciones; porque son los stakeholders nucleares quienes van a dar el visto bueno a la operación nuclear; y porque las centrales deben informar en sucesos nucleares de lo que está ocurriendo convirtiéndose en fuente primaria de información y empleando los canales y herramientas necesarias para lograr alcance informativo.

⁴ Además de estos apuntes generales, la publicación destaca directrices en el plano de la gestión, de la organización y las herramientas comunicativas que son aconsejables emplear antes, durante y después de la crisis nuclear.

España tiene, según los expertos consultados, un buen plan de comunicación de crisis para posibles casos complejos de energía nuclear. El deseo es que nunca se tenga que comprobar su eficacia en el caso de un accidente grave.

Referencias Bibliográficas

- Alcat, E. (2014). *La tormenta perfecta*. Diez casos de crisis que conmovieron a España. Cómo se gestionaron y cómo debieron resolverse. Barcelona: Ediciones Deusto.
- Beelitz, A. y Merkl-Davies, D. (2012). Using Discourse to Restore Organizational Legitimacy: 'CEO-speak' After an Incident in a German Nuclear Power Plant. *Journal of Business Ethics*, 108(1), 101-120. DOI: <http://dx.doi.org/10.1007/s10551-011-1065-9>
- Cobos, E. (2012). *Zugzwang: ¿Quién mueve? Lo que el ajedrez aporta a la comunicación de crisis*. Pamplona: Ediciones Eunete.
- Cobos, E. (2017). La energía nuclear en España y el bien común: el diálogo como propuesta comunicativa para la aceptación social. *Ruta Comunicación*, 8, 27-44.
- Coombs, W. T. (2010). Crisis Communication. A Developing Field, en Heath, R.L. (ed.), *The SAGE handbook of public relations* (pp.477-488). Los Ángeles: SAGE.
- Coombs, W. T. (2012). *Ongoing Crisis Communication. Planning, Managing, and Responding*. 3ª ed. Los Angeles: SAGE Publications.
- Coombs, W.T., y Holladay, S.J. (2012). *The handbook of crisis communication*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Cornadó, A. (1995). Nuclenor. Bases para una política de comunicación. *Nuclear España*, 146, 18-22.
- Cornelissen, J. (2011). *Corporate Communication. A Guide to Theory and Practice*. London: SAGE Publications.
- Foratom. (2015). *Guidelines for crisis communications*. Bruselas: Foratom.
- Funabashi, Y., y Kitazawa, K. (2012). Fukushima in review: A complex disaster, a disastrous response. *Bulletin of the Atomic Scientists*, 68(2), 9-21. DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/0096340212440359>
- Gómez Quezada, M. (2011). Medios de comunicación, terremotos y tsunamis. *Perspectivas de la comunicación*, 4(1), 158-165.
- IAEA (2012). *Manual de Operaciones para la Comunicación de Incidentes y Emergencias*. Vienna: International Atomic Energy Agency.
- IAEA. (2013). *Comunicación con el público en caso de emergencia nuclear o radiológica*. Vienna: International Atomic Energy Agency.
- IAEA. (2015). *Método para la elaboración de una estrategia y un plan de comunicación para casos de emergencia nuclear o radiológica*. Vienna: International Atomic Energy Agency.
- IAEA. (2018). *Leadership, Human Performance and Internal Communication in Nuclear Emergencies*. Vienna: International Atomic Energy Agency.
- Instrucción IS-10, revisión 1, de 30 de julio de 2014, del Consejo de Seguridad Nuclear, por la que se establecen los criterios de notificación de sucesos al Consejo por parte de las centrales nucleares.
- Ionescu, T. B. (2012). Communicating in Germany about the Fukushima Accident; How Direct Encounter Beat Media Representations. *Environmental Communication*, 6(2), 260-267. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/17524032.2012.672443>
- Ipsos Consulting e Innova (2018). *Encuesta de opinión pública ante la energía nuclear en España*.
- Jethwaney, J. (2012). *Corporate communication: principles and practice*. New Delhi: Oxford University Press.
- Li, J., Vishwanath, A., y Rao, H.R. (2014). Retweeting the Fukushima Nuclear Radiation Disaster. *Communications of the ACM*, 57(1), 78-85. DOI: <http://dx.doi.org/10.1145/2500881>
- Liu, B.F., y Fraustino, J.D. (2015). Beyond image repair: Suggestions for crisis theory, communication development. *Public Relations Review*, 40, 543-546. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2014.04.004>
- Long, Z. (2016). Managing legitimacy crisis for state-owned non-profit organization: A case study of the Red Cross Society of China. *Public Relations Review*, 42(2), 372-374. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.pubrev.2015.09.011>
- Losada Díaz, J. C. (2018). *(NO) crisis. Comunicación de crisis en un mundo conectado*. Barcelona: Editorial UOC.

- Lu, Y. (2012). *Comparative analysis of nuclear crisis communication: 2011 Fukushima nuclear crisis and 1979 Three Mile Island nuclear crisis*. Tesis. California: University of Southern California.
- Nelkin, D. (1981). Some Social and Political Dimensions of Nuclear Power: Examples from Three Mile Island. *The American Political Science Review*, *75*(1), 132-142. DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/1962164>
- Ng, K-H., y Lean, M-L. (2012). The Fukushima nuclear crisis reemphasizes the need for improved risk communication and better use of social media. *Health Physics Society*, *103*(3), 307-310. DOI: 10.1097/HP.0b013e318257cfc
- Pardo, J. I., y Rodríguez, A. (1995). La gestión de la Comunicación en la reparación de la Central Nuclear José Cabrera. *Nuclear España*, 146, 15-17.
- PENBU - Plan de Emergencia Nuclear Exterior a la Central Nuclear de Santa María de Garoña (Burgos). Disponible en: www.csn.es/documents/10182/996765/PENBU++Plan+de+Emergencia+Nuclear+Exterior+a+la+Central+Nuclear+de+Santa+Mar%C3%ADa+de+Garo%C3%B1a+%28Burgos%29
- PENCA - Plan de Emergencia Nuclear Exterior a la Central Nuclear de Almaraz (Cáceres). Disponible en: www.csn.es/documents/10182/996765/PENCA++Plan+de+Emergencia+Nuclear+Exterior+a+la+Central+Nuclear+de+Almaraz+%28C%C3%A1ceres%29
- PENGUA - Plan de Emergencia Nuclear Exterior a las Centrales Nucleares de José Cabrera y Trillo (Guadalajara). Disponible en: www.csn.es/documents/10182/996765/PENGUA++Plan+de+Emergencia+Nuclear+Exterior+a+las+Centrales+Nucleares+de+Jos%C3%A9+Cabrera+y+Trillo+%28Guadalajara%29
- PENTA - Plan de Emergencia Nuclear Exterior a las Centrales Nucleares de Ascó y Vandellós (Tarragona). Disponible en: www.csn.es/documents/10182/996765/PENTA++Plan+de+Emergencia+Nuclear+Exterior+a+las+Centrales+Nucleares+de+Asc%C3%B3+y+Vandell%C3%B3s+%28Tarragona%29
- PENVA - Plan de Emergencia Nuclear Exterior a la Central Nuclear de Cofrentes (Valencia). Disponible en: www.csn.es/documents/10182/996765/PENVA++Plan+de+Emergencia+Nuclear+Exterior+a+la+Central+Nuclear+de+Cofrentes+%28Valencia%29
- Perko, T. (2011). Importance of risk communication during and after a nuclear accident. *Integrated Environmental Assessment & Management*, *7*(3), 388-392. DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/ieam.230>
- Perko, T., Turcanu, C., y Carlé, B. (2012). Media Reporting of Nuclear Emergencies: The Effects of Transparent Communication in a Minor Nuclear Event. *Journal of Contingencies & Crisis Management*, *20*(1), 52-63. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-5973.2012.00663.x>
- Real Decreto 1546/2004, de 25 de junio, por el que se aprueba el Plan Básico de Emergencia Nuclear.
- Real Decreto 393-2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.
- Robertson, A. G., y Pengilly, A. (2012). Fukushima Nuclear Incident: The Challenges of Risk Communication. *Asia-Pacific Journal of Public Health*, *24*(4), 689-696. DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/1010539512453258>
- Utz, S., Scguktz, F., y Glocka, S. (2013). Crisis communication online: How medium, crisis type and emotions affected public reactions in the Fukushima Daiichi nuclear disaster. *Public Relations Review*, *39*, 40-46. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.pubrev.2012.09.010>
- Vigso, O. y von Stedingk Wigren, M. (2010). Character as defence: A study of Vattenfall's communication following an incident at the nuclear plant at Forsmark, Sweden. *Corporate Communications: An International Journal*, *15*(4), 365-379. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/13563281011085484>
- Yamamura, E. (2012). Effect of Free Media on Views Regarding Nuclear Energy after the Fukushima Accident. *Kyklos*, *65*(1), 132-141. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-6435.2011.00530.x>

Materiales educativos digitales para periodistas sobre gestión de riesgo de desastres: avances y limitaciones

Digital Educational Materials for journalist on disaster risk management. Advances and limitations

Edna Manotas Salcedo^a, Marta Milena Barrios^b, Jesus Arroyave^b, Lina Vega^b, Josslyn García^b

^a Centro para la Excelencia Docente, Universidad del Norte, Colombia

^b Departamento de Comunicación Social, Universidad del Norte, Colombia

Resumen

A partir de un análisis de contenido realizado a 28 materiales educativos digitales para formar periodistas de Latinoamérica sobre el cubrimiento de la Gestión del Riesgo de Desastres entre 2012 y 2018, el presente artículo pretende establecer si el enfoque de dichos recursos pedagógicos es coherente con los lineamientos de las agencias internacionales para la formación de los reporteros, en el sentido de propiciar una cobertura adecuada del tema. De manera que corresponda al cambio de paradigma de la atención de desastres a la gestión del riesgo, en el cual se busca propiciar el conocimiento de los riesgos, la reducción y el manejo de los desastres. Los resultados del análisis identificaron avances y limitaciones en la construcción de los manuales, tanto en lo que tiene que ver con su pertinencia pedagógica como en la inclusión de temas centrales para la GRD. A partir de los hallazgos se ofrecen reflexiones para que se fortalezcan la formación de los periodistas en la GRD, con el fin de que favorezca una gestión prospectiva del riesgo y fortalezca el desarrollo social.

Palabras clave: Gestión del Riesgo de Desastres; Recursos educativos digitales; Periodistas; Formación.

Abstract

This article carried out a content analysis on 28 digital educational materials published between 2012 and 2018, to train Latin American journalists in Disaster Risk Management (DRM). The aim of the study was to establish whether the focus of these pedagogical resources was consistent with the guidelines of the international agencies for the education of the reporters. This, by generating a change in the way they are covering this issue. The main goal of this courses should be that the public journalistic discourse changes their traditional centrality on disasters and their attention to emergencies, as well as to start communicating prevention. The results of the analysis identified progress and limitations in the construction of the resources, both in what concerns their pedagogical relevance and in the inclusion of central themes for DRM. Based on the findings, reflections are offered on how these resources could be improved to fulfill their objective of contributing to a collective mobilization that favors prospective risk management and strengthens social development.

Keywords: Disaster Risk Management; Educational Digital Resources; Journalists; Training.

Introducción

En la medida en que surgen nuevas miradas y paradigmas, nuevas propuestas conceptuales emergen en el panorama de la cooperación internacional que trabaja temas de Gestión del Riesgo de Desastres (GRD). Algunas agencias han promovido estrategias de difusión para comunicar el nuevo paradigma que busca pasar de la atención de desastres a la Gestión del Riesgo (Gellert-de Pinto, 2012). Dicho paradigma busca fortalecer el conocimiento de los riesgos y la reducción y el manejo de los desastres, para que permee a los diversos actores sociales. La idea es que tanto el sector de cooperación, las agencias y también los gobiernos, las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) y en general, la opinión pública, se beneficien de esta nueva mirada que ha sido validada por la comunidad académica.

En el caso de la GRD, una de las capacitaciones más recurrentes que se efectúan en el contexto internacional son las dirigidas a periodistas y comunicadores. La apuesta es que, dado el carácter ubicuo de los medios de comunicación, capacitar a los periodistas en un nuevo enfoque -que resalte la prevención y la reducción del riesgo en lugar de centrarse en los desastres y atención de emergencias- pueda, por extensión, beneficiar a la enorme población que está expuesta a los medios informativos. De esta manera, se busca alcanzar un radio amplio de influencia, muy difícil de abarcar en otras circunstancias.

Si bien es loable el propósito de las agencias internacionales, los gobiernos y las ONG de llevar a cabo estos procesos de capacitación, poco es lo que se ha estudiado sobre su estructura y calidad. Al dar cuenta de estos dos elementos, sin duda podemos hacer inferencias sobre el impacto de estas capacitaciones en el público objeto de la intervención. Este ejercicio es de gran interés tanto para los comunicadores sociales y los periodistas -quienes se ven expuestos a este tipo de capacitaciones- como para las agencias internacionales, los gobiernos y demás organismos vinculados con la GRD.

Parte de estos entrenamientos están centrados en el uso de materiales educativos digitales -como manuales y videos- y no en la construcción de ambientes de aprendizaje que puedan dar cuenta de un proceso sostenido a lo largo del tiempo. Frente a esto, existe un amplio consenso entre los educadores en que para que sea más efectiva la instrucción, los materiales educativos digitales se deben utilizar como mediación pedagógica en distintos escenarios de formación. En este sentido, Zapata (2012) menciona que estos se diseñan para ayudar en la adquisición de conocimiento, facilitar el desarrollo de

actividades de aprendizaje y contribuir en el desarrollo de habilidades. Por lo general, los recursos didácticos se usan en espacios formales de aprendizaje. Sin embargo, cada vez más es recurrente que se incorporen a cursos extra-curriculares, diplomados y talleres de corta duración, como complemento a la formación adquirida en ciclos de capacitación. De igual forma, con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) se ha favorecido el desarrollo de recursos educativos y se ha simplificado su distribución y acceso a través de distintos medios como el internet (Villavicencio, Revelo & Pincay, 2016).

Por su parte, al realizar la revisión de la oferta formativa para periodistas en cuanto a la GRD, se observa que los cursos y propuestas educativas apuntan a diferentes áreas de un amplio espectro. Algunos recursos se enfocan en temas de comunicación de crisis, otros en salud, género y aspectos más técnicos de la GRD. En la mayoría de estos procesos de capacitación, se generan materiales educativos digitales en distintos formatos para apoyar el proceso de aprendizaje de los periodistas. No obstante, a pesar de la cantidad de recursos digitales disponibles sobre el tema, no se han encontrado estudios, en las bases de datos consultadas, que indaguen de manera sistemática, sobre la calidad de estos recursos educativos. En este sentido, el presente artículo pretende llenar este vacío, al presentar los resultados del análisis realizado a 28 materiales digitales sobre GRD dirigidos a periodistas de América Latina entre 2012 y 2017. Esto, para identificar avances y limitaciones, y proponer una reflexión sobre posibles cambios en la formación actual de los reporteros, que contribuyan a incluir el tema en la agenda cotidiana de los medios informativos. En este sentido, se pretendió establecer si el enfoque de los recursos pedagógicos para la formación de periodistas que se están utilizando, guarda coherencia con los lineamientos de las agencias internacionales, de propiciar un cambio en la forma en que se abordan los temas relacionados con la GRD. En la siguiente sección se detallarán algunos aspectos conceptuales en los que se enmarcó el estudio, su componente metodológico, los resultados principales y la discusión.

Materiales digitales para el aprendizaje de periodistas

Dentro de la gama de materiales educativos digitales, se encuentran los objetos virtuales de aprendizaje (OVA) y los objetos informativos (OVI). El Ministerio de Educación de Colombia (2013) define a los OVA como un conjunto de recursos digitales, reutilizables, con un propósito edu-

cativo que están constituidos por al menos tres componentes internos: contenidos, actividades de aprendizaje y elementos de contextualización (Feria & Zúñiga, 2016; UNESCO, 2016; Chiappe, Segovia & Rincón, 2007). Por su parte, el concepto de OVI, se define como un “recurso didáctico de conocimiento que tiene elementos que lo hacen llamativo e interesante, pero que no pretende proponer la realización de actividades de aprendizaje sino solamente servir de recurso informativo” (Mineducación Colombia, 2013, p.6). La gran diferencia entre los dos, es que los primeros no sólo informan sino que buscan que el estudiante interactúe con el contenido y con el contexto en que fue diseñado, lo que incide en el potencial para generar aprendizajes a mediano y largo plazo; mientras tanto, los segundos sólo pretenden transmitir información.

Los materiales digitales permiten llegar al estudiante de una manera distinta, en el lenguaje en el que ellos generalmente están acostumbrados a interactuar. En la web se pueden encontrar distintas opciones como: softwares, podcasts, clases grabadas, simuladores, video juegos, videos educativos, mapas digitales, libros electrónicos, páginas web, manuales y guías. En el caso de la formación de periodistas, es habitual encontrar guías de redacción periodística, así como manuales de estilo.

Por su parte, la búsqueda de recursos educativos parece indicar que la formación actual de la GRD incluye manuales, guías y tutoriales, que entran en la categoría de objetos virtuales informativos (OVI). Es así como las agencias internacionales parecen haber encontrado en estos las herramientas idóneas para capacitar a los periodistas sobre la GRD. Los manuales a nivel escolar son un recurso antiguo que se caracteriza por mantener una estructura fija. Gómez (2011), quien hizo un análisis de los manuales escolares y su potencial, plantea la estructura didáctica de un manual de la siguiente manera:

Se caracteriza por la forma de presentar y organizar el contenido textual que atiende a una combinación de elementos entre los que sobresalen: (a) un modelo de agrupación temática con denominación propia, a saber: lecciones, temas, unidades y actividades; (b) un modelo de codificación que usa diferentes tipos de letras, párrafos numerados y epígrafes resaltados; (c) unas formas específicas de expresión literaria como son las definiciones, explicaciones, demostraciones, preguntas y respuestas, diagramas, etc.; y (d) unos modos de orientación al lector mediante el uso de ejemplos, ejercicios, problemas, cuestiones o actividades (p. 51).

En este sentido, los manuales son útiles para organizar la información de manera gráfica y práctica a través de ejemplos, y brindan esquemas para una fácil comprensión de temas complejos.

En el caso de los videos, estos también tienen una fuerte influencia en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Para Cabero (2007), el video, cuando es usado como elemento detonador o motivacional, tiene un gran poder en la construcción de significados. Así lo explica,

Es precisamente este poder motivador para captar y mantener la atención de los receptores una de las ventajas que la mayoría de los autores le conceden a los medios audiovisuales, tanto a los tradicionales como a las denominadas nuevas tecnologías de la información y comunicación (p.1).

Es por esto, que dentro de los recursos digitales educativos, los videos representan una gran oportunidad porque permiten mostrar de manera creativa y con recursos sonoros, información que difícilmente puede ser presentada de manera impresa o presencial.

Por su parte, los OVA se diferencian de los OVI, en el sentido en que no solo presentan materiales como manuales, videos o guías, sino que están inmersos en un ambiente de aprendizaje en el que existen actividades, evaluación y seguimiento continuo.

De acuerdo con lo revisado previamente, se desprenden las siguientes preguntas de investigación:

P1: ¿Existirá una predominancia de objetos virtuales informativos sobre los objetos virtuales de aprendizaje dentro de los materiales educativos disponibles en GRD para periodistas?

Dentro de estos procesos de formación, es importante analizar y reflexionar, sobre si se está favoreciendo un aprendizaje inmediatista, centrado en transmitir información y en detrimento de propiciar aprendizajes significativos. En contraste, se esperaría que el usuario que participa en una capacitación que incluya actividades de aprendizaje prácticas y procesos de evaluación, incorpore en su vida profesional lo aprendido de manera sostenida en el tiempo. Por tanto, se desprende la siguiente pregunta de investigación:

P2: ¿Están las agencias y organismos internacionales diseñando ambientes de aprendizaje que promueven la formación en GRD a largo plazo?

Como se dijo anteriormente, los OVA también ofrecen la oportunidad de interactuar con problemas de la vida real, lo que permite al usuario participar en forma activa en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Un ejemplo, podría ser la metodología centrada en casos, que brinda la oportunidad de relacionar los conocimientos teóricos con la práctica e involucra a los participantes en un proceso de análisis de situaciones problemáticas (Guisasola & Garmendia, 2014). La literatura da cuenta de la impor-

tancia que adquieren este tipo de dinámicas pedagógicas para lograr aprendizajes significativos (Díaz-Barriga & Hernández, 2010; López, 2013; Lang, 2016). A partir de estas consideraciones, surge la siguiente pregunta:

P3: ¿Los materiales educativos digitales estudiados relacionados con la GRD presentan casos y ejemplos que contribuyan al aprendizaje?

Después de reconocer los aspectos más importantes sobre los recursos educativos dirigidos a periodistas, conviene centrar la mirada en cómo se está abordando el nuevo paradigma de la GRD en relación a los contenidos presentados en la formación de reporteros.

La enseñanza del periodismo en el nuevo paradigma de la GRD

Para analizar los materiales educativos, sin duda hay que tener en cuenta también la relación que estos tienen con el tema. En este sentido, desde la GRD ha existido una transformación conceptual que debe estar reflejada en los recursos que capacitan a los periodistas. Antes de los 90's, el énfasis en torno a los desastres se concentraba en los preparativos y la respuesta a las emergencias. La prevención y la mitigación, aun cuando fueron aceptadas como acciones necesarias y prudentes, no fueron objeto de gran atención por parte de los gobiernos y la sociedad en general (Lavell, & Franco, 1996).

De una mirada centrada en elementos exógenos, que conceptuaba que los desastres escapaban al control de los seres humanos por ser "naturales", se transitó a una integral, que privilegiaba los escenarios de riesgo construidos por el hombre, que propiciaban las emergencias, en lugar de los desastres cuando ya se había desencadenado. De esta manera, el foco de interés pasó a ser el riesgo. Por lo tanto, si se intervenían los escenarios de riesgo, era posible disminuir el impacto o controlar hasta cierto punto los desastres.

Desde esta perspectiva se ponía en evidencia el estrecho vínculo entre el desarrollo y el riesgo de desastre. Tal como lo plantea Gellert-de Pinto (2012), "en la medida en que el riesgo es producto de procesos sociales particulares, es también producto directo o indirecto de los estilos o modelos de crecimiento y desarrollo impulsados en cada sociedad" (p. 13). En otras palabras, si no existe una política pública clara consensuada sino que prohíba la construcción de complejos habitacionales en laderas expuestas a problemas de deslizamientos o en posibles zonas de inundación, se estará generando un escenario de riesgo que, con la llegada de la temporada de lluvias, podría propiciar una emergencia y quizás devenir en un desastre. Esta

emergencia tendría un claro origen antropogénico y no podría ser considerado como algo "natural".

Por tanto, esta nueva mirada se centra en la GRD, partiendo de la premisa de que podemos llevar a cabo diferentes gestiones para cambiar los escenarios de riesgo. Estas acciones implican incorporar en las políticas públicas, instrumentos y estrategias para el fomento del desarrollo territorial. Así mismo, la implementación de procesos para que, a partir de la evaluación y reconocimiento del riesgo, se evite la generación de nuevos riesgos (Conocimiento). Implica también, incorporar en las diferentes iniciativas, la visión correctiva para disminuir los riesgos existentes (Reducción). Por último, formular planes y generar capacidades para la atención de los desastres en caso de que se presenten (Manejo). Si bien estas tres acciones son esenciales, en un momento histórico se privilegiaba el tema del manejo de desastre por el enfoque reactivo, que predominó por muchos años, como lo reitera, Gellert-de Pinto (2012).

El discurso de algunas de las agencias internacionales se ha reacomodado de acuerdo con el nuevo paradigma y se plantea el riesgo como un proceso, una gestión, al tiempo que se hace énfasis en la prevención. Se pretenden ahora reconocer los escenarios de riesgo, explicarlos a la comunidad y entregar herramientas de empoderamiento para que esta actúe de manera proactiva. Esta transformación en el enfoque conlleva a que se requiera del apoyo de los medios de comunicación para posicionar el discurso de la prevención. El papel esperado del periodismo debe ser ayudar a la sociedad a prepararse para el futuro, ofreciendo al público información oportuna y amplia sobre la prevención y mitigación de los desastres (Villalobos, 1998).

Una buena comunicación en torno a la GRD es clave para que la comunidad esté mejor informada y tome decisiones para la reducción de los escenarios de riesgo. Sin embargo, es complejo enseñar a los periodistas a informar sobre hechos que no han ocurrido (Barrios, Arroyave & Vega-Estarita, 2017). Por ejemplo, para Obregón, Arroyave & Barrios (2009) los medios audiovisuales muestran preferencia por el cubrimiento de historias que puedan ilustrar con imágenes recientes y no tanto con imágenes de archivo, de las que tendrían que acudir para cubrir eventos que no están ocurriendo como les tocaría hacer desde la óptica de la prevención de la GRD.

En este sentido, Villalobos (1998) afirma que pocos comunicadores han sido debidamente capacitados para comprender la prevención, enfrentar una situación de desastre con responsabilidad, y contribuir de otras formas a que la comunidad mantenga el orden social y minimize las pérdidas humanas y materiales. Para lograr esto,

las agencias internacionales desarrollan programas de capacitación de periodistas sobre cómo comunicar la GRD haciendo énfasis en clarificar la terminología, los conceptos clave y la manera adecuada de nombrar los aspectos técnicos; así se observa, por ejemplo, en Obregón, Arroyave & Barrios (2009).

En muchas ocasiones, en los proyectos de GRD se considera la comunicación solamente en su función divulgativa, o se utiliza en su función instrumental en la producción de medios tradicionales. Si el rol del periodismo, según Kovach y Ronsesstiel (2004) es "proporcionar a los ciudadanos la información que necesitan para ser libres y capaces de gobernarse a sí mismos" (p. 24), la labor de esta institución para comunicar la GRD debe ir más allá de la transmisión de hechos. El periodista, enfatizan los autores, debe servir al bienestar general de la sociedad y mantener una lealtad ante todo con los ciudadanos. En este sentido, cuando se habla de GRD, así como de temas como el cambio climático, son los medios informativos los que generan preconcepciones entre la audiencia que en ocasiones pueden ser perjudiciales para la percepción y movilización frente a estos temas.

El ciudadano medio recibe la mayor parte de la información sobre estos problemas a través de los medios de comunicación, que le dan un tratamiento, a veces fluctuante (mucho en unas épocas, poco en otras, lo que no incita a tomarse el tema en serio), a veces sensacionalista, a veces acompañado de poco conocimiento científico, sin aportar la base de conocimiento sobre la cual apoyar una comprensión conceptual y una respuesta adecuada por parte de la ciudadanía (Prieto & España, 2010, p.218).

En suma, los medios masivos de información no están preparados para el cubrimiento de la prevención de desastres o de los temas relacionados con él, como el cambio climático. En la mayoría de los casos, los periodistas solo se ocupan de los desastres como noticia, lo que puede afectar el rol de los medios para generar conciencia en la población más vulnerable y propiciar diálogo entre los actores sociales, el manejo de los conceptos técnicos y la apropiación del tema (Ibarra López, 2011).

Este reto no sólo lo tienen las agencias que trabajan la GRD, también las organizaciones que tienen a su cargo temas como aspectos de género, discapacidad, migraciones, entre otros, que merecen un especial cuidado en la manera cómo se abordan y se comunican a la comunidad en general. En este sentido, la terminología de la Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres de las Naciones Unidas (UNISDR) tiene como propósito promover un entendimiento y la utilización en común de conceptos relativos a la reducción del riesgo de desastres, al igual que prestar asistencia a los esfuerzos por

parte de las autoridades, los expertos y el público en general (UNISDR, 2009). Sin embargo, formar a los periodistas acerca de qué y cómo deben comunicar un tema en particular, supone no sólo enseñarles términos, sino también acercarlos a la práctica. Es decir, se debería promover un aprendizaje significativo en el grupo de periodistas que participan de las capacitaciones. Este tipo de capacitación es un camino importante a través del cual se mejoran las prácticas individuales e institucionales de los periodistas (UNESCO, 2013).

Por tanto, la pregunta que se desprende de esta reflexión es:

P4: ¿Se muestra un equilibrio en los recursos educativos digitales en cuanto al conocimiento del riesgo, su reducción y manejo de acuerdo con el nuevo enfoque que coloca mayor énfasis en la prevención que en las respuestas a los desastres?

Metodología

Para responder a las tres preguntas de investigación (P1, P2 y P3), se realizó un análisis de contenido, una técnica de investigación que busca hacer inferencias replicables y válidas de los textos en el contexto en el que son usados (Krippendorff, 2013). De acuerdo con lo anterior, se explicarán a continuación los procesos de recolección y análisis de la data.

Recolección de información

Se llevó a cabo una búsqueda amplia en páginas oficiales de instituciones que trabajan el tema y bancos de objetos virtuales de aprendizaje, con una ventana de observación de cinco años, entre 2012-2017, con una serie de descriptores, que se listan más adelante. Para la realización de este apartado se utilizaron diversas bases de datos, recursos especializados en periodismo y comunicación social, bases de datos institucionales relacionadas con el tema central -Gestión del Riesgo de desastres- bases de datos de videos en páginas oficiales, repositorios de objetos virtuales, cursos en línea y MOOCS (Massive Open Online Courses) que incluyeran documentos, actividades, guías y videos, que pudieran aportar información relevante y específica sobre los temas tratados, tales como:

- Recursos educativos digitales para periodistas sobre GRD
- Materiales digitales para periodistas GRD
- Manuales para periodistas sobre como informar la Gestión del Riesgo de desastres
- Comunicación en crisis
- Comunicación del riesgo

- Periodismo de prevención
- Periodismo y comunicación para la gestión de riesgos

Palabras claves o descriptores utilizados para la búsqueda: las siguientes expresiones se usaron para encontrar los documentos en repositorios digitales. "Comunicación", "Gestión del Riesgo", "Comunicación en crisis", "Emergencias", "periodismo", "Periodismo en crisis", "Periodistas", "Comunicación social", "Desastres", "Prevención", "Fuente", "Información", "Periodismo preventivo", "guías para periodismo", "Recursos educativos digitales", "GRD", "periodismo", "materiales digitales", "manuales para periodistas", "comunicación de crisis", "Comunicación del riesgo", "Periodismo de prevención".

Crterios de inclusión

- Que los textos incluyeran recomendaciones concretas para el trabajo de los periodistas
- Que los textos abordaran los conceptos básicos de la Gestión de Riesgo de Desastres: conocimiento, reducción y manejo.
- Que los textos tuvieran un intervalo de publicación entre el 2012 y el 2017.

• Que los textos estuvieran relacionados con: comunicación, utilidad social del periodismo, crisis humanitarias, propuestas de tratamiento informativo, Gestión del Riesgo.

- Manuales y guías que incluyeran pautas y recomendaciones al momento de cubrir una emergencia.
- Manuales y guías que incluyeran, métodos e información sobre cómo reducir y prevenir riesgos.
- Manuales y guías de instituciones oficiales especializadas en la Gestión del Riesgo de desastres.
- Que los vídeos incluyeran conceptos básicos sobre la Gestión de Riesgo de Desastres.
- Que los vídeos establecieran pautas a seguir por parte de los periodistas y la comunidad.

Para la revisión de los materiales lo primero que se realizó fue su clasificación a través del protocolo PRISMA. Este es una guía de publicación de la investigación, diseñada para mejorar la rigurosidad de los informes de revisiones sistemáticas y metanálisis. Incluye cuatro fases: identificación, revisión, elegibilidad e inclusión (Moher et al., 2009) (gráfico 1).

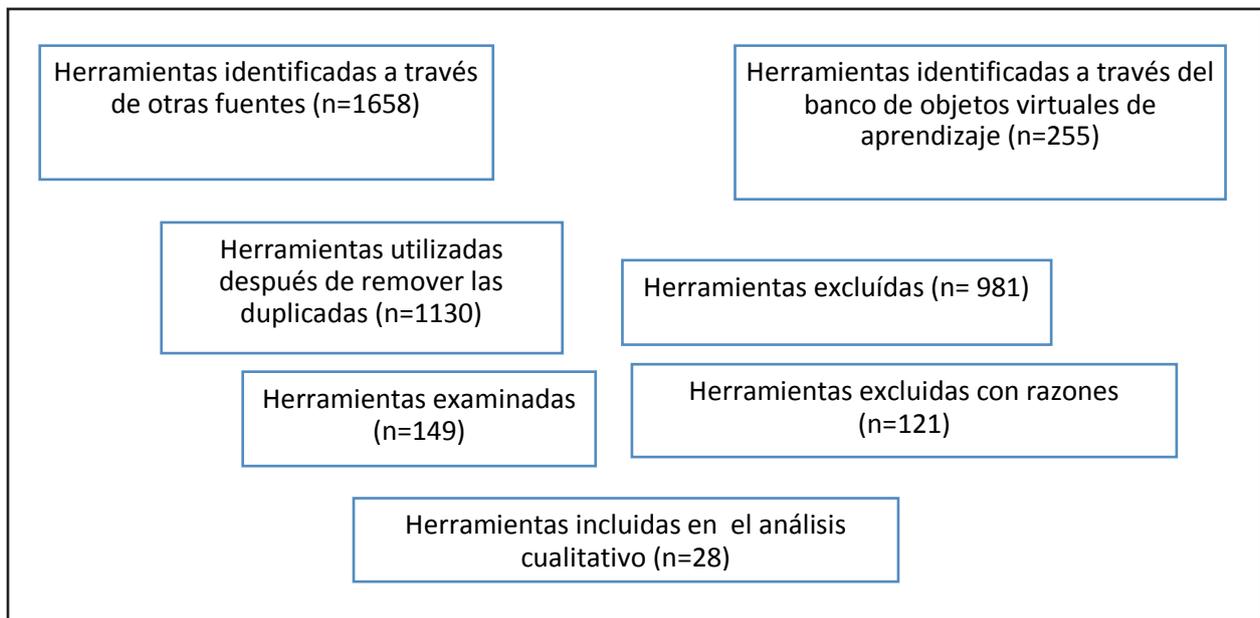


Gráfico 1. Fases PRISMA para la selección de los materiales para periodistas en GRD.

Se seleccionaron un total de 28 materiales educativos que abordaban la cobertura en GRD dirigidos a periodistas y comunicadores sociales. Para el análisis realizado, se dividieron en dos categorías: manuales (24) y videos (4). Cabe anotar que estos videos identificados, si bien pueden ser de gran utilidad para la formación de periodistas, están dirigidos a todo público y contienen información general sobre la GRD.

Para el análisis de los materiales seleccionados se hizo la adaptación del instrumento de Valoración de Objetos Virtuales de Aprendizaje publicado por el Ministerio de Educación de Colombia (2012).

Se realizó un libro de código en una plataforma online para facilitar la codificación de cada recurso. Este estuvo compuesto por tres grandes categorías y varias subcategorías, que se explican a continuación.

1. Caracterización general del material: en esta categoría se incluyeron elementos como el autor, el origen, la contextualización del recurso. Se plantearon preguntas para establecer si cada material formaba parte de un curso o hacía parte de una estrategia de comunicación.

2. Enfoque GRD: en esta categoría se plantean preguntas referidas a si el material hacía énfasis en el conocimiento, reducción o manejo del desastre. Adicionalmente se formularon algunas preguntas sobre la inclusión de potenciales amenazas y la magnitud del riesgo.

3. Diseño pedagógico: en esta categoría se plantearon preguntas referidas a si el recurso planteaba sus objetivos de aprendizaje, contaba con ejemplos y actividades de aprendizaje asociadas a sus objetivo y si además visualmente presentaba una estructura adecuada para la correcta lectura y/ o visualización de los contenidos.

Seguidamente se entrenó a un grupo de codificadores. Se realizó una prueba piloto con el 10% de la muestra lo cual generó un acuerdo de 0,70 con el Alpha de Krippendorff.

Resultados

Del análisis realizado a los 28 materiales educativos sobre GRD se puede destacar que, en cuanto a la caracterización general los materiales, son producidos en un 50% por agencias internacionales y en un 40% por entidades gubernamentales; solo el 6% corresponden a iniciativas de universidades y el 3% a otras organizaciones. En el gráfico 2 se muestra lo dicho (gráfico 2).

Acerca de la P1 que indaga sobre la predominancia de objetos virtuales informativos sobre los objetos virtuales de aprendizaje, los hallazgos fueron de la siguiente manera: el 31% reportó hacer parte de una estrategia de comunicación; el 34% del material fue producido como iniciativa de una agencia, aislado de un proceso de capacitación. Solo el 19% reportó haber surgido a partir de un proyecto de intervención y el 13% se identificó como producto de un curso (gráfico 3).

En cuanto a la P2 sobre si las agencias internacionales están diseñando ambientes que promuevan el aprendizaje a largo plazo, se encontró que los recursos no cuentan con actividades de aprendizaje de refuerzo ya que solo se enfatiza en la transmisión de información (gráficos 3 y 4). Esto evidencia la ausencia de una estrategia de formación integral, que permita un impacto sostenido en el tiempo, como se ha mencionado antes.

Para contestar la P3 sobre si los materiales educativos digitales presentan casos y ejemplos que contribuyan al aprendizaje, se encontró que el 72% de los materiales analizados cuenta con ejemplos y casos, pero solo el 19% del material estudiado incluye actividades de aprendizaje. Este hallazgo se relaciona con el anterior, en el sentido de que predomina un enfoque unilateral de transmisión de los materiales estudiados (gráfico 4).

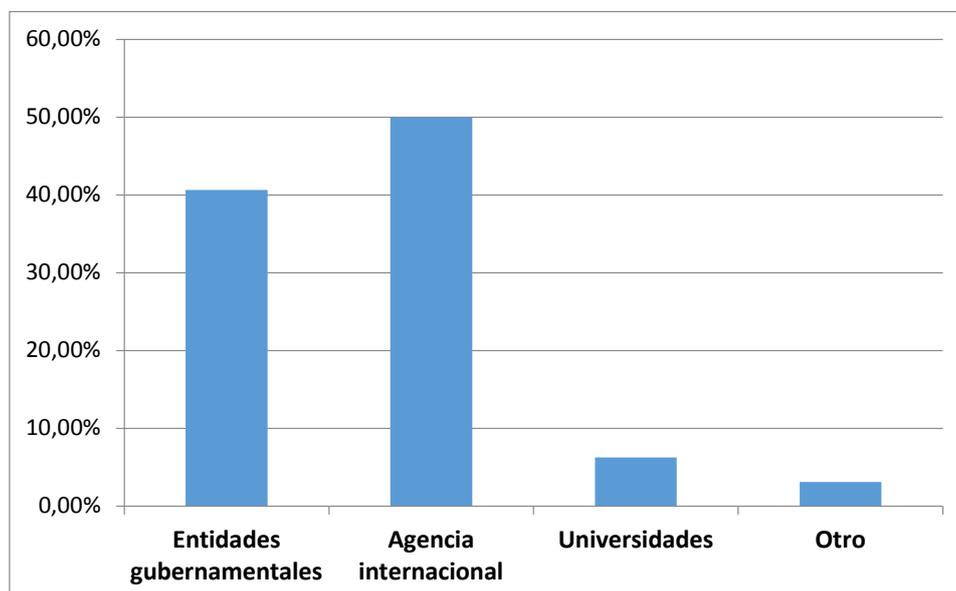


Gráfico 2. Tipo de Autor.

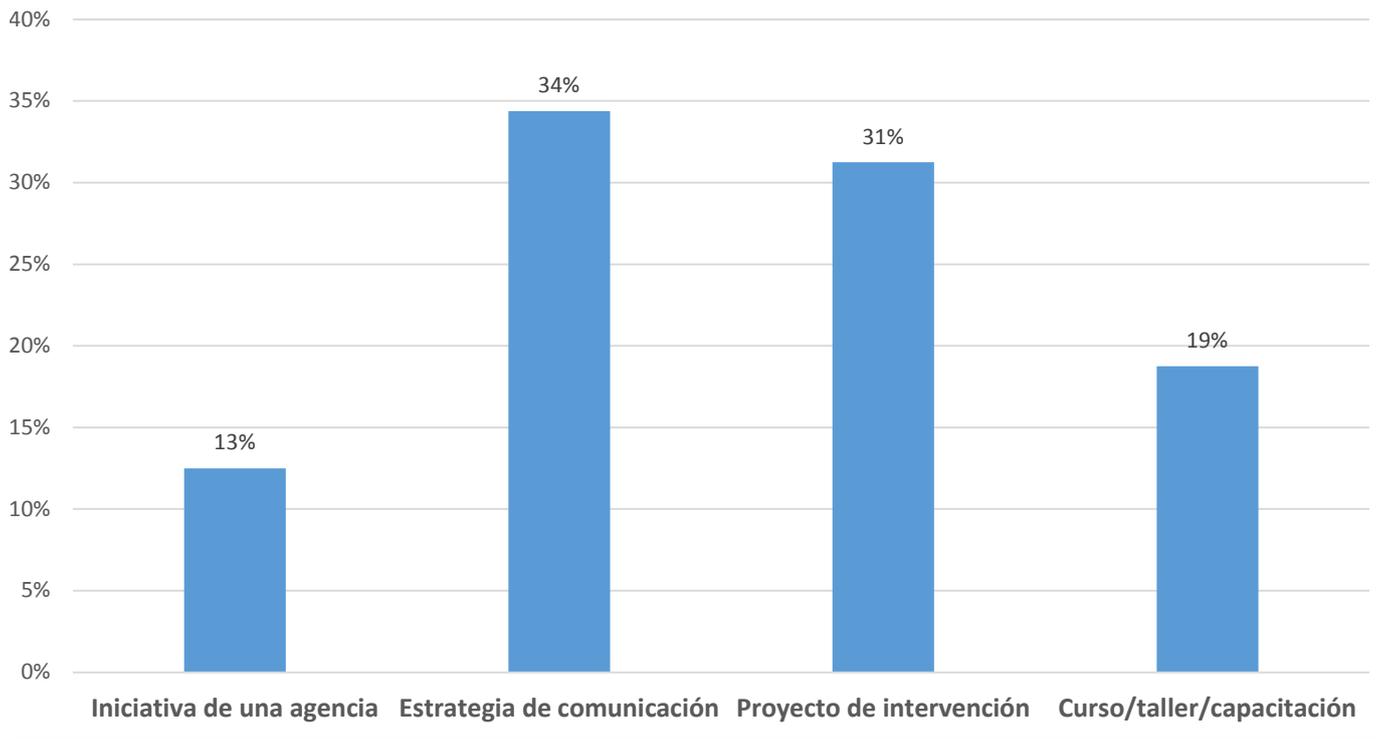


Gráfico 3. Origen del material.

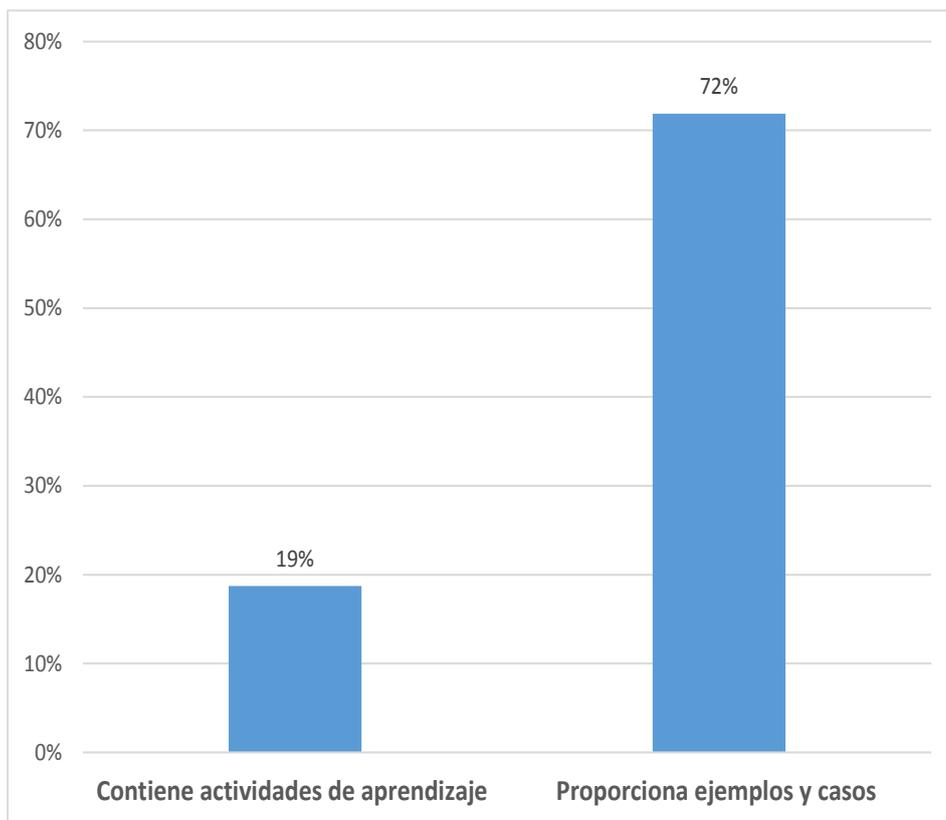


Gráfico 4. Diseño pedagógico.

En cuanto a su diseño gráfico, los recursos estudiados presentan estructuras organizadas de los contenidos. Es decir, en un 94 % utilizan compilados y bullets con ideas clave de los temas, lo que le facilita la comprensión de los materiales al usuario final. De igual forma, son visualmente atractivos, esto es, exhiben un diseño gráfico armónico y organizado, en el que la iconografía –en términos de imágenes, gráficos y esquemas- es muy importante. De igual forma, manejan un lenguaje asequible para una audiencia de nivel educativo medio. Para esto, se nota que los diseñadores de los materiales han hecho un esfuerzo loable para matizar el lenguaje técnico que caracteriza el tema de GRD, con el fin de acercarlo a la comprensión de los periodistas.

Sin embargo, el 19% de los manuales tienen una extensión menor de 10 hojas, lo que hace que la mayoría de los materiales (81%) sean complejos en su manejo y lectura. Al ser netamente informativos, se privilegia la lectura lineal y textual. Es así como solo un 16% de los recursos se pueden enlazar con otros formatos como páginas web, plataformas digitales y/o redes sociales. En suma, son recursos informativos aislados, en donde predomina una estructura de OVI (gráfico 5).

En relación a la P4, que se apunta a develar si los materiales muestran un equilibrio en cuanto al conocimiento, reducción y manejo del riesgo, de acuerdo con el nuevo enfoque, se encontró que los materiales reportan un manejo riguroso del tema en un 78% y contienen un planteamiento coherente, estructurado y claro (72%).

Esto evidencia que las agencias hacen grandes esfuerzos por vincular a personal técnico especializado y con gran trayectoria en las temáticas (gráfico 6).

En el tema de contenidos sobre Gestión del Riesgo, se encontró que el 47% de los recursos se centra en el manejo del desastre, un 41% en conocimiento del riesgo y un 12% en reducción (Gráfico 7). Esto va directamente relacionado con el énfasis que hacen los recursos al privilegiar información sobre posibles amenazas (69%), en detrimento de información sobre temas de vulnerabilidad o reducción del riesgo.

En referencia a la inclusión en los materiales educativos de información sobre reducción de riesgos, si bien el 72 % de los materiales proporciona información sobre medidas que se pueden tomar para disminuir o mitigar el riesgo, solo el 25% brinda información sobre políticas de uso de suelo, planificación o códigos de construcción. Mientras tanto resulta positivo el hallazgo que el 69% de los recursos informaron sobre temas de prevención (gráfico 8).

En resumen, los textos estudiados se centraron en comunicar las acciones que las personas pueden realizar a la hora de hacerle frente a un desastre. Los datos muestran que no existe un equilibrio entre la información sobre conocimiento, reducción y manejo, lo que muestra que los materiales educativos no están reflejando el cambio de enfoque de la atención de los desastres a la reducción del riesgo. Los hallazgos parecerían contradecir el nuevo paradigma que concibe a la GRD como un proceso.

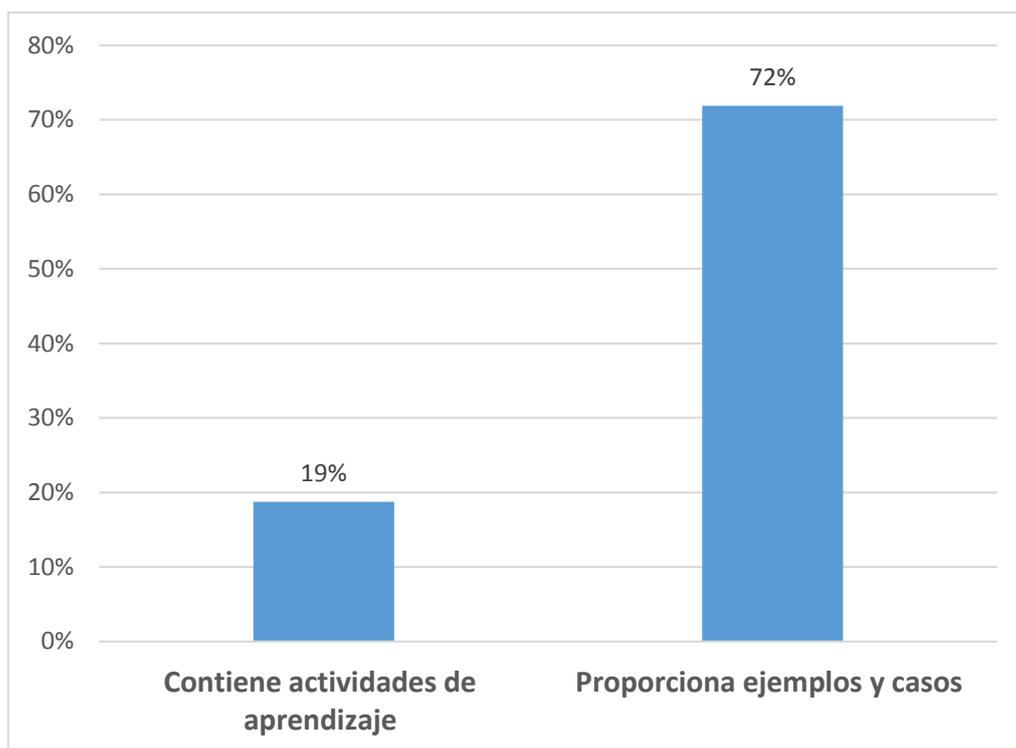


Gráfico 5. Diseño gráfico y lenguaje.

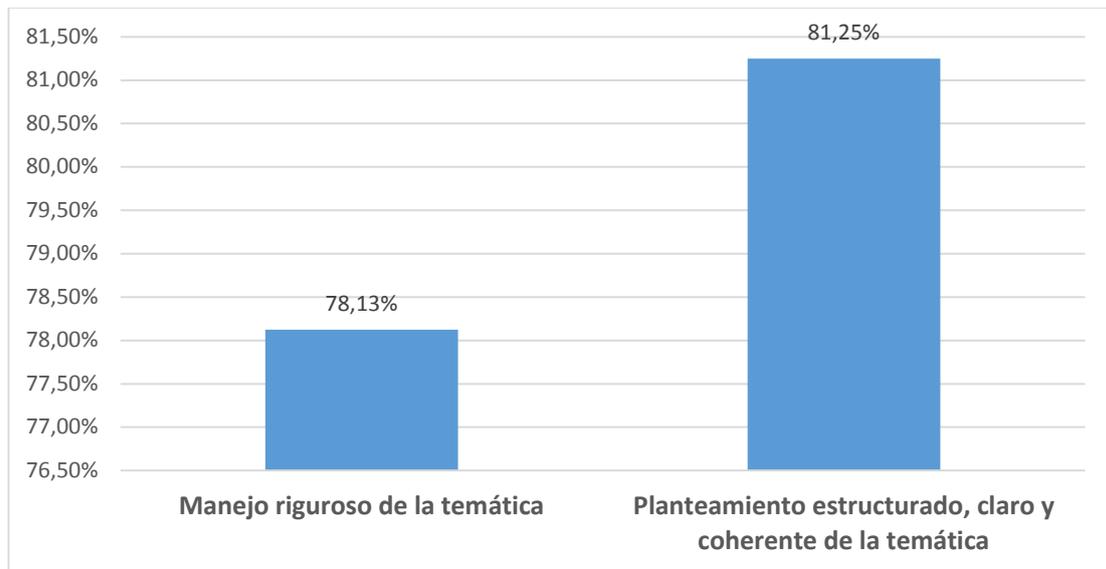


Gráfico 6. Manejo de la Temática.

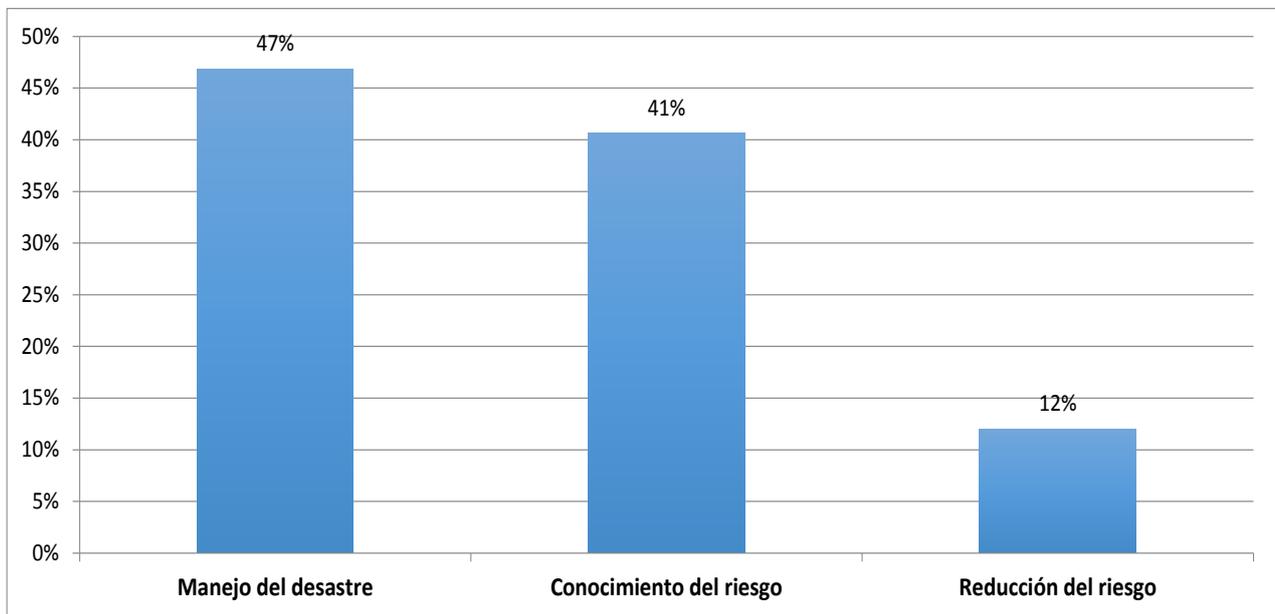


Gráfico 7. Enfoque.

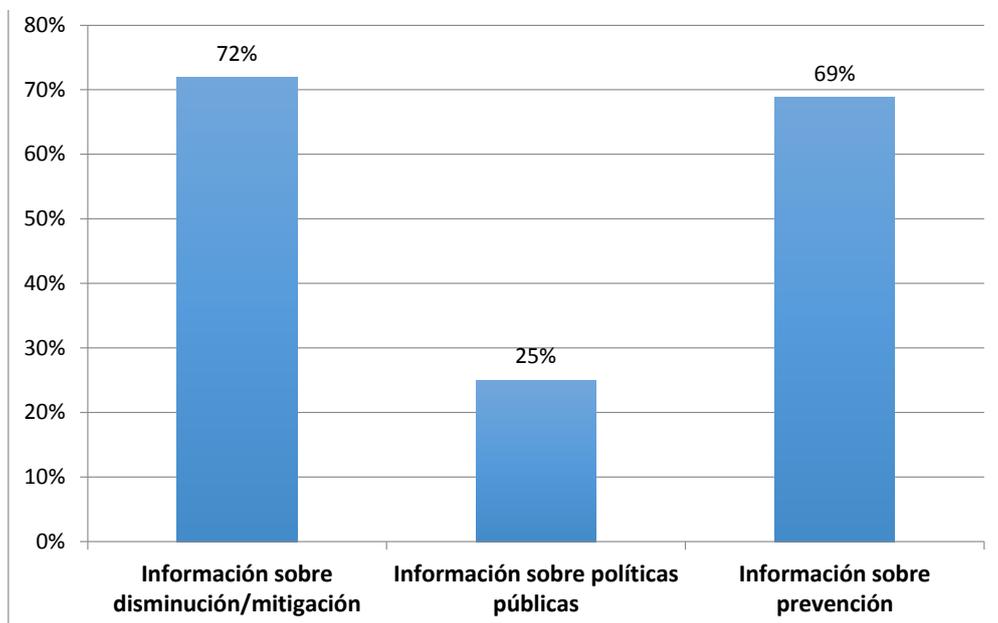


Gráfico 8. Reducción del riesgo

Discusión

El presente artículo evidenció dos vacíos significativos en la producción de materiales educativos digitales para la cobertura de la GRD. En primer lugar, desde el punto de vista pedagógico se demostró que existe una predominancia de los objetos virtuales informativos (OVI) sobre los objetos virtuales de aprendizaje (OVA). Tales materiales fueron producidos en su mayoría por agencias internacionales, como parte de sus estrategias de divulgación, más que en el marco de cursos formales, dotados de objetivos de aprendizaje a largo plazo. En este sentido, el hallazgo del presente estudio se aleja de los planteamientos de Feria & Zúñiga (2016) y Fink (2008) sobre lo que se esperaría de los objetos virtuales de aprendizaje. Según los autores, estos deberían utilizarse en consonancia con otras estrategias pedagógicas como actividades de aprendizaje y elementos de contextualización. Es decir, los resultados muestran que las agencias internacionales no están teniendo en cuenta los elementos pedagógicos que promueven la formación a largo plazo. En su lugar, los recursos que se analizaron aquí se constituyen en piezas informativas aisladas, que no permiten garantizar los objetivos de aprendizaje a largo plazo.

Consideramos que el reto para las agencias es, como el mismo Fink (2008) plantea, el diseño de experiencias de aprendizaje que puedan propiciar en el estudiante/participante, el convencimiento de que el curso le será útil, una vez que haya terminado el proceso completo de formación. Por su parte Gómez (2011) plantea que sólo es posible conocer la efectividad de un recurso si se compara su estructura didáctica con el cumplimiento de los resultados de aprendizaje. Estos materiales, por sí solos -reiteramos- no lograrán cumplir los resultados de aprendizaje a menos que formen parte de un proceso más amplio, que no se agote exclusivamente con una actividad aislada. De igual forma, resulta importante tener en cuenta, como dice Álvarez (2009), que en cualquier escenario de aprendizaje la motivación de los participantes es fundamental para la retención de los contenidos a largo plazo. La evidencia de estudios previos sustenta que tal motivación no se logra solo con materiales exclusivamente informativos.

Un hallazgo relevante en este sentido es que los recursos no presentan actividades de aprendizaje, lo que denota que no cuentan con seguimiento a largo plazo, lo que parecería sugerir que no están contribuyendo al aprendizaje significativo del tema en la medida en que no los acerca a escenarios prácticos. A partir de lo dicho, se evidencia la necesidad de centrar la atención de las agencias en el diseño de ambientes de aprendizaje enri-

quecidos para los periodistas. Estos generalmente cuentan con un diseño pedagógico, recursos digitales asociados a esa estructura, secuencias didácticas, actividades de aprendizaje y una fase de evaluación del proceso.

A lo dicho habría que añadir que tal vez se deba partir de la aplicación previa de una encuesta para reconocer los vacíos y necesidades fundamentales en la formación que tienen los participantes e identificar sus conocimientos previos sobre el tema objeto de la formación. Vale decir que si no se parte de las necesidades puntuales de cada grupo, se corre el riesgo de utilizar costosas herramientas pedagógicas que a la postre pueden resultar poco efectivas.

El segundo gran reto que presenta la evidencia encontrada, está relacionado con la inquietud sobre si existe un equilibrio en los recursos educativos digitales en cuanto al conocimiento del riesgo, su reducción y manejo de acuerdo con el nuevo enfoque que coloca mayor énfasis en la prevención que en las respuestas a los desastres. Al respecto, se encontró que la mayoría de los materiales pedagógicos analizados no están alineados con el cambio de paradigma desde la reflexión teórica sobre la Gestión del Riesgo. Su enfoque continúa estando centrado en la atención de las emergencias y en cómo cubrir los desastres. Sin embargo, se evidencia un esfuerzo por parte de las agencias por comunicar el conocimiento del riesgo. La reducción sigue ocupando un lugar menos protagónico en las estrategias de capacitación.

Como consecuencia, es claro que si no se están construyendo capacidades en los periodistas para incentivarlos a comunicar la prevención, esto es, la GRD, como una perspectiva integral que incluye la prevención, la cobertura no cambiará por sí misma. Así lo evidencian otros estudios (Obregón, Arroyave & Barrios, 2010; Barrios, Arroyave & Vega-Estarita, 2018) sobre la cobertura periodística en América Latina. Con los materiales disponibles tal vez se logre que los periodistas tengan algún manejo conceptual de la GRD, pero poco se espera de una verdadera apropiación del tema con los recursos pedagógicos que se están utilizando (Barrios, Arroyave & Vega-Estarita, 2018; Ibarra López, 2011). A su vez, esa dificultad en la comunicación masiva no contribuye a la buena preparación de las audiencias y comunidades vulnerables ante posibles escenarios de riesgo. Sin embargo, la responsabilidad no puede recaer solo sobre el periodismo, pues este se fortalece en la medida en que otras instituciones de la sociedad se hacen robustas.

A futuro se recomienda no sólo producir materiales educativos que no estén asociados a cursos estructurados sino que hagan parte de experiencias de aprendizaje en donde el recurso didáctico sea un medio y no un fin en

sí mismo. Para esto, puede ser valioso que se vinculen a los equipos de producción especialistas en docencia, diseñadores instruccionales y periodistas en ejercicio, logrando equipos interdisciplinarios. Así mismo, se recomienda que el contenido de los materiales educativos tenga el enfoque adecuado desde el cambio de paradigma; esto es, que se centre la formación no en la atención de desastres sino en la GRD. Lo anterior para que el proceso pedagógico pueda detonar en los periodistas cambios efectivos en la manera en que informan sobre el tema. Solo de este modo podemos hablar de una transformación en la educación a reporteros que promueva nuevas prácticas en la cobertura informativa y empodere a las audiencias y a los tomadores de decisiones para actuar frente a los riesgos.

Nuevos estudios podrían centrarse en analizar si la incorporación de esta visión integral pudiera resultar más efectiva para la educación de los periodistas. Se podrían llevar a cabo análisis de contenido que den cuenta del el impacto de estas capacitaciones en los textos de los periodistas y, por extensión, en la opinión pública.

Referencias Bibliográficas

- Álvarez, J. (2009). La motivación en el aula. *Temas para la educación*, 4, 1-7. Recuperado de: <https://www.feandalucia.ccoo.es/docuipdf.aspx?d=5341&s=>
- Ambrose, S., Bridges, M., DiPietro, M., Lovett, M., Norman, M., & Mayer, R. (2010). *How Learning Works*. Seven research-based principles for smart teaching. San Francisco: Jossey-Bass.
- Barr, R., & Tagg, J. (2000). *De la Enseñanza al aprendizaje*. Un nuevo paradigma para la educación del pregrado. México: ANUIES, Comisión Nacional de Evaluación de la Educación Superior.
- Barrios, M. M., Cabrera, J. A., & Vega-Estarita, L. (2017). El cambio de paradigma en la cobertura informativa de la gestión de riesgo de desastres. Chasqui. *Revista Latinoamericana de Comunicación*, 136, 129-144.
- Bravo, J. (2000). *El video educativo*, Madrid. Recuperado de: <http://www.ice.upm.es/wps/jlbr/Documentacion/Libros/Videdu.pdf>
- Cabero, J. (2007). *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación*. Madrid: McGraw-Hill.
- Chiappe, A., Segovia, Y., & Rincon, H. Y. (2007). Toward an instructional design model based on learning objects. *Educational Technology Research and Development*, 55, 671-681.
- Díaz-Barriga, F., & Hernández, G. (2010). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo, una interpretación constructivista*. México D.F: McGraw Hill.
- Estrategia internacional para la reducción de desastres de las Naciones Unidas. (2009). UNISDR *Terminología sobre reducción del riesgo de desastres*. Ginebra: United Nations. Recuperado de <http://www.unisdr.org/we/inform/publications/7817>
- Fink, D. (2008). *Una Guía Auto-Dirigida al Diseño de Cursos para el Aprendizaje Significativo*. Lima, Perú: Univeridad de Oklahoma. Recuperado de: https://www.deefinkandassociates.com/Spanish_SelfDirectedGuide.pdf
- Gellert-de Pinto, G. I. (2012). Latín-A: El cambio de paradigma: de la atención de desastres a la Gestión del Riesgo. *Boletín Científico Sapiens Research*, 2(1), 13-17.
- Guisasola, J., & Garmendia, M. (2014). *Aprendizaje basado en problemas, proyectos y casos: diseño e implementación de experiencias en la universidad*. España: Argitalpen Zerbitzua Servicio Editorial, Universidad del País Vasco. Recuperado de: <https://www.ehu.es/documents/1870360/2202435/Eragin+Liburua+%282%29.pdf>
- Gómez, B. (2011). El análisis de manuales y la identificación de problemas de investigación en Didáctica de las Matemáticas. *PNA*, 5(2), 49-65.
- González, A. (2010). *Instructivo para la elaboración de un Manual de Usuario*. Soluciones Informáticas CETA – Cujae. Recuperado de: <https://bit.ly/2JOEomS>
- Hutton, B., Catalá, F., & Moher, D. (2016). La extensión de la declaración PRISMA para revisiones sistemáticas que incorporan metaanálisis en red: PRISMA-NMA. *Med Clin.*, 1-5. <http://dx.doi.org/10.1016/j.medcli.2016.02.025>.
- Ibarra López, M. A. (2011). El riesgo: desafortunadamente un nuevo desempeño profesional para la comunicación social. *Signo y Pensamiento*, 31(59), 60 -76. •
- Krippendorff, K. (2013). *Content analysis: An introduction to its methodology*. California: Sage Publications.
- Kovach, B., & Rosenstiel, T. (2012). *Los elementos del periodismo*. Madrid: Aguilar.
- Lang, J. (2016). *Small Changes in Teaching: The First 5 Minutes of Class*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <http://www.chronicle.com/article/Small-Changes-in-Teaching-The/234869>
- Lavell, A., & Franco, E. (1996). *Estado, Sociedad y la*

- Gestión de Desastres en América Latina: En Busca del Paradigma Perdido*. Perú: La Red - Red de Estudios Sociales en Prevención de Desastres en América Latina.
- López, W. (2013). El estudio de casos: una vertiente para la investigación educativa. *Educere*, 17(56), 139-144. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/356/35630150004.pdf>
- Ministerio de Educación Nacional Colombia. (2012). *Recursos Educativos Digitales Abiertos*. Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia: Graficando Servicios Integrados. Recuperado de: http://www.colombiaprende.edu.co/html/home/1592/articles-313597_reda.pdf
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., & Altman, D. G. (2009). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: the PRISMA statement. *Annals of internal medicine*, 151(4), 264-269.
- Obregón, R., Arroyave, J., Barrios, M. M., Valencia, J., & González, M. A. (2009). *Cubrimiento periodístico de la gestión del riesgo en la subregión Andina: discursos periodísticos y perspectivas desde la comunicación para el cambio social*. Comunidad Andina. Secretaría General; Proyecto Apoyo a la Prevención de Desastres en la Comunidad Andina (PREDECAN).
- Obregón, R., Arroyave, J., & Barrios, M. M. (2010). Periodismo y comunicación para la gestión de riesgo en la subregión andina: discursos periodísticos y perspectivas para un enfoque prospectivo y preventivo. *Folios*, 23, 105.
- Prieto, T., & España, E. (2010). Educar para la sostenibilidad. Un problema del que podemos hacernos cargo. *Revista Eureka sobre enseñanza y divulgación de las ciencias*, 7.
- Rizo, M. (2015). Discusiones sobre calidad periodística. Una tarea apremiante. *Comunicación y sociedad. Nueva época*, 23, 239-245.
- Sánchez-García, P. & Marinho, S. (2016). La formación digital en los programas de periodismo de España y Portugal. Andamios. *Revista de Investigación Social*, 31, 339-361.
- Villavicencio, H., Revelo, H., & Pincay, J. (2016). Towards the evaluation of open educational resources for learning software engineering, *Proceedings of the XLII Latin American Computing Conference* (pp. 1-9). Valparaíso, Chile: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso y Universidad Técnica Federico Santa María. doi: 10.1109/CLEI.2016.7833338
- UNESCO. (2013). *Model curricula for journalism education*. Paris, Francia: autor. Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002211/221199e.pdf>
- UNESCO. (2016). *Tendencias actuales sobre contenidos educativos abiertos en América Latina*. Cuadernos SITEAL. Paris, Francia: autor. Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002456/245673s.pdf>
- Villalobos, M. (1998). Uso de los medios de comunicación en la prevención de desastres. *Bibliodes*, 26, 6-8. Recuperado de http://www.cridlac.org/pdf/bibliodes26/b26_art2.pdf
- Villagrán, A., & Harris, P. (2009). Algunas claves para escribir correctamente un artículo científico. *Rev Chil Pediatr.*, 80(1), 70-78.
- Zapata, C., & Velásquez, J. (2008). Algunas pautas para la escritura de artículos científicos. *Ingeniare. Revista chilena de Ingeniería*, 16(2), 128-137.
- Zapata, M. (2012). *Recursos educativos digitales: conceptos básicos*. Recuperado de: <https://bit.ly/2ApBML7>

Uso de las redes sociales en la cobertura periodística de crisis, desastres y emergencias en España

Use of social media in news media coverage of the crisis, disaster, and emergencies in Spain

Marcos Mayo-Cubero^a

^a Departamento de Ciencias de la Comunicación, Universidad Rey Juan Carlos, España

Resumen

El manejo de las fuentes informativas en la cobertura periodística de las crisis supone un enorme desafío para los periodistas. Esta investigación se enfoca concretamente en el uso como fuente informativa de las redes sociales oficiales (las pertenecientes a las organizaciones involucradas en la gestión de una crisis) y las no oficiales (víctimas, afectados, ciudadanos, etc.) en coberturas de emergencias y desastres. Los datos proceden de una encuesta online aplicada a los directores de los 30 medios de comunicación más relevantes de España en los cuatro soportes estudiados: televisión, radio, prensa y prensa digital. Los resultados demuestran que, en la cobertura periodística de las crisis, los periodistas confían mucho en la información de la Web oficial (Administraciones públicas, Policía, Bomberos, Protección Civil, etc.), bastante en la procedente de las redes sociales oficiales y poco en la suministrada por las RR.SS. no oficiales (víctimas, afectados, ciudadanos, etc.). De todas las redes sociales oficiales analizadas: Facebook es la que menos confianza inspira a los periodistas como fuente informativa en un contexto actual marcado por el riesgo de las fake news y la desinformación. En cuanto a la finalidad, la mayoría de los periodistas emplean la información de las redes sociales o RR.SS. para contrastar y conseguir contactos.

Palabras clave: redes sociales; crisis; desastre; comunicación; fuente; confianza; medios; Twitter.

Abstract

The use of sources of information in news media coverage of the crises is a huge challenge for journalists. This research focuses specifically on the use as an informative source of official social media (those belonging to organizations involved in the management of a crisis) and unofficial social media (victims, affected, citizens, etc.) in emergency and disaster coverage. The data comes from an online survey applied to the directors of the 30 most important media in Spain in the four-mass media studied: television, radio, press and online media. The results show that in journalistic coverage of crises, journalists rely a lot on the information from the official website (Public administrations, Police, Firefighters, Civil Defense, etc.), quite a bit on the one coming from the official social media and little in that provided by the unofficial social media (victims, affected, citizens, etc.). Of all the official social networks analyzed: Facebook is the one that inspires less confidence as a source for journalists, in a current context marked by the risk of fake news and misinformation. Regarding the purpose, most journalists use information from social media to verify news stories and get contacts.

Keywords: social media; crisis; disaster; communication; source; trust; online media; Twitter.

Introducción

Las redes sociales son una herramienta estratégica en la relación de los periodistas con las fuentes informativas y adquieren una especial relevancia para los profesionales que cubren informativamente una crisis, desastre o emergencia. Este artículo de investigación se enmarca en el ámbito de la Comunicación del Riesgo, un área de análisis del peligro potencial ante una amenaza natural o humana que incluye los procesos de toma de decisiones, mitigación y comunicación (Slovic, & Weber, 2002).

La penetración de internet en la vida diaria de los españoles es innegable: el 77,5% de los españoles afirma que se conecta diariamente a la red (CIS, 2017, p. 11). Internet supone una herramienta estratégica en las rutinas periodísticas que determina la relación con las fuentes de información. Rutinas condicionadas por el contexto en que se desarrolla la comunicación en situaciones de crisis, desastres y emergencias en el que la inmediatez alcanza su mayor sentido (Serrano, 2015).

No es el objeto de este artículo realizar una conceptualización de los términos aquí empleados: emergencia, crisis, desastre y catástrofe. Pero sí parece conveniente señalar que la revisión bibliográfica arroja una ausencia de consenso entre los expertos a la hora de definir estos términos dependiendo de la disciplina desde la que el autor aborde el fenómeno (Economía, Derecho, Sociología, Protección Civil, etc.). En este trabajo, asumimos la perspectiva de De Nicolás, Artetxe y Jáuregui (2000)¹ por dos razones: porque es la que mayor consenso aglutina en el campo de la Protección Civil y por su finalidad integradora de los diferentes matices procedentes de las diversas disciplinas.

Investigaciones realizadas en el campo de la comunicación en situaciones de catástrofe, crisis y emergencias han identificado una serie de prácticas habituales que producen en las informaciones sesgos, tendencias y distorsiones de la realidad. Parece haber acuerdo, entre los in-

vestigadores cuando señalan que los periodistas enfocan sus noticias hacia la polémica y el escándalo, primando aspectos dramáticos y sensacionalistas que generan en la audiencia el miedo a un peligro real o potencial. En palabras de Sandman (2006), "les interesa más la furia que el riesgo". Generalmente, los medios tienden a ignorar las explicaciones técnicas y científicas sobre las causas del peligro potencial y sus posibles consecuencias (Mayo-Cubero, 2017, p. 31). Por esta razón, se les acusa con frecuencia de contribuir al desarrollo de percepciones erróneas, contribuir a provocar reacciones negativas y generar mitos sobre los desastres. Algunos ejemplos de mitos, diseminados por los medios, en situaciones de desastre, crisis y emergencia son: tras un desastre siempre aparecen epidemias, que la principal ayuda en una catástrofe siempre llega de la comunidad internacional, que tras el desastre llega el caos y la violencia; y que la mejor alternativa para la población afectada es estar alojada en campamentos temporales (Antona, 2015).

Cuando se desata una catástrofe natural o humana, medios y periodistas cohabitan en el escenario informativo junto con las organizaciones involucradas en la respuesta a la crisis (Ministerio, CC.AA., Ayuntamiento, Protección Civil, Policía, UME, Bomberos, etc.). Los distintos roles y competencias comunicacionales de los actores involucrados se interrelacionan confundidos por la urgencia y la precipitación del momento (González-Pacanowski, Medina-Aguerreberre & Iglesias-García, 2017, p. 174). En esta línea, algunas investigaciones han reflexionado sobre la innovación tecnológica que proporcionan las RR.SS. en la gestión comunicacional de las instituciones oficiales, destacando por encima de todo la crítica por la lentitud de la respuesta gubernamental (Quesada, 2014). Otros estudios han demostrado la escasa fiabilidad de Twitter como fuente de información concretamente en el caso de la crisis del ébola (Oyeyemi, Gabarrón & Wynn, 2014).

Métodos

Este artículo tiene como objetivo recolectar, describir y analizar datos sobre el uso de las redes sociales oficiales² y no oficiales como fuente informativa en la comunicación de crisis en España. Además, explora la utilización de las redes sociales como fuente de información institucional y el grado de confianza que genera en los periodistas. Las preguntas de investigación que han guiado este análisis son:

¹ Adaptado de De Nicolás, Artetxe y Jáuregui (2000):

Accidente: Segmento de la población afectado por un siniestro. No afecta a la vida cotidiana. Los sistemas de respuesta pueden actuar.

Emergencia: Suceso inesperado que causa daños humanos y materiales. Ruptura de la normalidad. No excede la capacidad de respuesta.

Crisis: Estado conflictivo por circunstancias internas o externas. Ruptura del equilibrio y desorganización.

Desastre: Suceso infausto que afecta a toda la población y a la vida cotidiana. Los sistemas de respuesta involucran a todos los niveles públicos.

Catástrofe: Suceso infausto que afecta a un colectivo y colapsa sus sistemas de respuesta.

Calamidad: Estado que se prolonga en el tiempo por su reiteración o efectos derivados.

² Entendemos redes sociales oficiales como aquellos perfiles que suministran información institucional de alguna organización pública involucrada en la gestión de la crisis y/o emergencia (Ministerio, CC.AA., Ayuntamiento, Protección Civil, Policía, UME, Bomberos, etc.)

1.-¿Con qué frecuencia usan los periodistas las RR.SS. oficiales y no oficiales como fuentes de información en la cobertura de las crisis, desastres y emergencias?

2.-¿Cómo se relacionan los periodistas con estas fuentes informativas en las crisis?

3.-¿Qué grado de confianza otorgan los periodistas a las RR.SS. oficiales como fuente informativa en los desastres? ¿Y a las RR.SS. no oficiales?

4.-¿Con qué finalidad utilizan los periodistas la información procedente de las RR.SS. en este tipo de coberturas informativas?

Diseño

Los resultados de esta investigación proceden de una encuesta online aplicada a los 30 directores de los principales medios de comunicación en España en los cuatro soportes analizados: televisión, radio, prensa y medios digitales (Tabla 1).

Como señala Vinuesa (2005, p. 177) la encuesta es una técnica muy apta para la recogida de información en los estudios del campo de la Comunicación porque permite captar la opinión de un grupo para determinar la intencionalidad de la corriente de opinión mayoritaria. Por tanto, el objetivo de estos estudios es obtener información que pueda ser analizada para extraer modelos y construir teoría (Bell, 2002, p. 26). En el diseño de este experimento se tomó como base el estudio de la profesora Duhe' sobre la cobertura periodística en la prensa y televisiones regionales estadounidenses durante la catástrofe del Huracán Katrina (2008).

También, para la conformación de la muestra, se ha tomado como base elementos empleados en una encuesta online exploratoria realizada para observar la influencia de las redes sociales en los periodistas ecuatorianos (Barredo, Palomo, & Mantilla, 2014).

Tabla 1. Diseño de la investigación

Enfoque	Exploratorio
Método	Cuantitativo
Técnica	Encuesta online
Universo	Medios generalistas alcance nacional
Muestra	Directores de 30 medios
Tipos de medios	Prensa, TV, radio y prensa digital
Método de muestreo	Muestreo por conveniencia
Fecha del trabajo de campo	13 abril – 13 julio de 2015

Tabla 2. Muestra de medios de comunicación y directores/as

Medio	Director/a
EL PAÍS	Antonio Caño
EL MUNDO	David Jiménez
LA VANGUARDIA	Màrius Carol
EL PERIÓDICO	Enric Hernández
ABC	Bieito Rubido
LA RAZÓN	Francisco Marhuenda
20 MINUTOS	Arsenio Escolar
TVE	J.A. Álvarez Gundín
ANTENA3	Gloria Lomana
CUATRO	Juan Pedro Valentín
TELECINCO	Pedro Piqueras
LA SEXTA	César González
TELEMADRID	Agustín De Grado
TV3	Jaume Peral
13TV	Alfredo Urdaci
INTERECONOMÍA	Javier Algarra
CADENA SER	Rafael De Miguel
ONDA CERO	Julián Cabrera
COPE	José Luis Pérez
RNE	Alberto Martínez Arias
ELDIARIO.ES	Ignacio Escolar
INFOLIBRE.ES	Manuel Rico
ELCONFIDENCIAL.ES	Nacho Cardero
PUBLICO.ES	Carlos Bayo
LIBERTADDIGITAL.COM	Raúl Vilas
VOZPOPULI.COM	Jesús Cacho
QUE.ES	Aranzazu Cuéllar
ELPLURAL.COM	Enrico Sopena
ELCONFIDENCIALDIGITAL.COM	Javier Fumero
ESTRELLADIGITAL.COM	Joaquín Vidal

Participantes

Los medios fueron seleccionados de acuerdo con la relevancia de su audiencia tomando cuatro fuentes de información: los diarios con datos de la OJD, las radios con el EGM, las televisiones con Kantar Media y la prensa digital con ComScore. Puesto que nuestra población de análisis son los medios generalistas de alcance nacional en España, se diseñó una muestra no probabilística e intencional planteada habitualmente en estudios de índole descriptiva o exploratoria (Hernández, Fernández & Baptista, 1991, p. 248) (Skitka & Sargis, 2006).

Consideramos que el muestreo estratégico o de conveniencia es exhaustivo puesto que engloba prácticamente al conjunto de la población investigada que cumple dos criterios: temático (sentido generalista) y geográfico (difusión nacional). Para diseñar nuestro censo tomamos como base el aplicado por Soengas, Rodríguez-Vázquez y Abuín (2014, p. 110) compuesto por 14 medios de comunicación en tres soportes. En nuestro caso, para aumentar la profundidad del estudio, duplicamos el censo original sumando un mayor número de medios e incluyendo el soporte de la prensa digital que no había sido contemplado.

Se decidió dirigir la encuesta a los directores, informantes clave, como máximos responsables informativos de cada medio por considerar que su opinión era la más autorizada para responder el cuestionario. Es decir, sus respuestas reflejan la directriz por las que se guían las rutinas de trabajo de todos los periodistas que conforman la redacción. Se valoró la posibilidad de diseñar una muestra probabilística de periodistas y no de directores, pero se desestimó este diseño por considerar que, aunque el volumen de datos recogidos hubiera sido cuantitativamente superior, cualitativamente entendemos que su valor hubiera sido inferior para responder a nuestras preguntas de investigación.

Instrumentos

El cuestionario se elaboró de acuerdo con el siguiente proceso. La revisión bibliográfica permitió diseñar un primer borrador que fue evaluado por un panel de tres expertos en el campo de investigación que aportaron mejoras significativas. Un segundo borrador corregido fue administrado a un grupo estratégico de diez periodistas de los cuatro soportes con el objetivo de afinar la redacción y determinar el grado de comprensión. Finalmente se construyó un cuestionario con 32 preguntas cerradas, de opción múltiple y escala Likert.

Procedimiento

El cuestionario estuvo alojado en el servidor de e-en-cuesta.com y se aplicó a la muestra objeto de estudio a lo largo de tres meses (13 de abril - 13 de junio de 2015). El tiempo medio de contestación que invirtieron los directores de los medios fue de 35 minutos. Finalmente, gracias al arduo trabajo de seguimiento y motivación de los participantes, se consiguió alcanzar una tasa de respuesta del 76,66%³. Posteriormente, los datos fueron explotados con el programa informático Excel para la elaboración de tablas y gráficos.

Resultados

Frecuencia de uso

Los resultados alcanzados, en cuanto a la frecuencia de uso (Gráfico 1), indican que más de la mitad de los encuestados acude normalmente (56,5%) o siempre (39,1%) a la prensa digital como fuente en la cobertura informativa de los desastres y emergencias.

Los periodistas eligen mayoritariamente las redes sociales oficiales como una fuente de información a la que se recurre siempre (26,1%) o al menos normalmente (47,8%). Sin embargo, las redes sociales no oficiales no obtienen la misma frecuencia de uso y no se consultan casi nunca para el 47,8% de los encuestados. Es relevante el dato de que ningún periodista contestó que nunca acude a alguna de las tres fuentes de información aquí estudiadas.

Relación con fuentes oficiales

Los resultados son sólidos al señalar que la principal relación informativa se establece siempre (56,5%) por medio de la rueda de prensa (Gráfico 2). En la relación con las fuentes oficiales, los encuestados destacan que siempre hay que establecer contacto con el Gabinete de Comunicación (47,8%) y consultar la Web oficial (43,5%) para recabar los datos más actualizados. En un escalón inferior y en menor medida, los periodistas consultan siempre, en este tipo de situaciones de crisis, las redes sociales no oficiales para conseguir información (34,8%). Destaca significativamente el dato de que más del 90% de los periodistas considera que hay que establecer contacto extraoficial con las fuentes informativas en la cobertura de las catástrofes (56,5% más 34,8%).

³ Baxter y Babbie (2004) sugieren que una tasa de respuesta del 50% es adecuada, un 60% es buena y un 70% es muy buena (Citado por De Marchis, 2012). Sin embargo, resultados de encuestas a periodistas con tasas de respuesta inferiores al 50% han sido consideradas válidas y satisfactorias (Sánchez-Aranda & Rodríguez-Andrés, 1999) (Enebral, 2001, p. 128) (Casero-Ripollés, Ortells-Badenes, & Doménech-Fabregat, 2013).

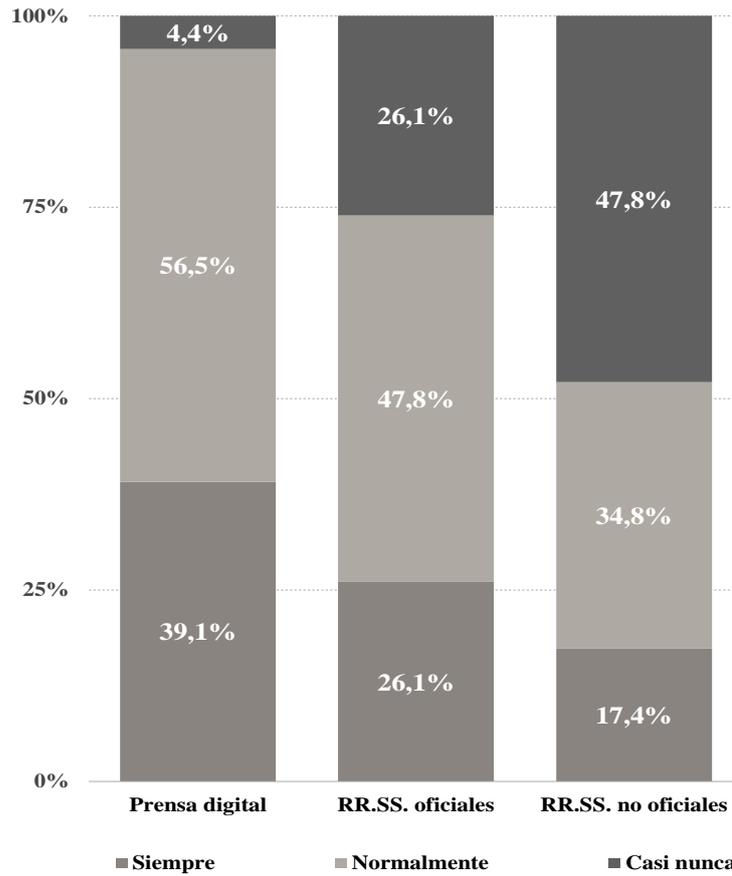


Gráfico 1. Uso de las RR.SS. como fuente de información en la cobertura de las emergencias. Fuente: Elaboración propia.

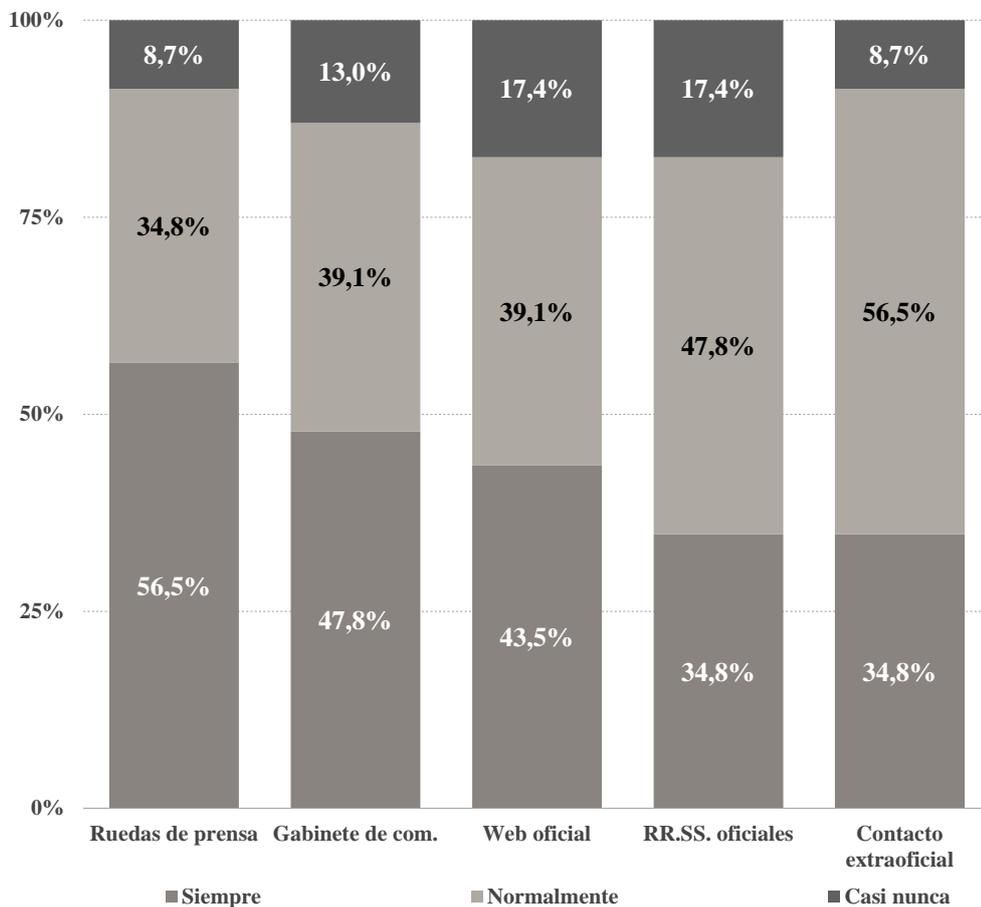


Gráfico 2. Relación informativa con las fuentes oficiales. Fuente: Elaboración propia.

Confianza en las RR.SS.

La mayoría de los periodistas tiene mucha o bastante confianza en la información que aportan las Webs o portales oficiales (Gráfico 3). Prácticamente el 70% tiene mucha o bastante confianza en los datos que suministra el portal oficial (60,9% más 8,7%). En cuanto a las RR.SS. oficiales (Twitter principalmente) aportan datos bastante fiables para más de la mitad de los encuestados (56,5%). Sin embargo, los resultados registrados en relación con los perfiles de las RR.SS. no oficiales (víctimas, afectados, ciudadanos, etc.) son radicalmente diferentes. Más del 80% de los periodistas asegura tener poca o nula confianza en las RR.SS. como fuente de información en la cobertura de las emergencias (59,1% más 22,7%).

Confianza en las RR.SS. no oficiales

Los periodistas otorgan una credibilidad relativamente baja a las RR.SS. no oficiales como fuente de información en los escenarios de emergencia (Gráfico 4). Más de la mitad de los directores tiene poca confianza en las Webs (portales que no pertenecen a instituciones oficia-

les) como fuente informativa (52,2%) y un 56,5% da poca credibilidad a Twitter. El grado de fiabilidad va disminuyendo con las otras herramientas estudiadas. YouTube registra poca confianza como fuente para el 78,3% de los encuestados. Y Facebook es la red social que menos confianza inspira a los periodistas en este tipo de coberturas: casi el 80% de los periodistas muestra poca o nula confianza en ella (56,5% más 21,7%). En este sentido, Instagram registra una fiabilidad superior a Facebook e incluso a YouTube ya que tiene bastante credibilidad para el 21,7% de los encuestados.

Finalidad de la información de las RR.SS.

Los periodistas emplean mayoritariamente la información obtenida de las RR.SS. en la cobertura periodística de los desastres para conseguir contactos (65,2%). Además, casi la mitad de los encuestados asegura que los datos extraídos de las RR.SS. sirven para verificar la información oficial (43,5%). En la misma proporción (43,5%), se considera que la información que surge de las redes sociales, en el marco de la comunicación de catástrofes, tiene entidad propia para generar noticias (gráfico 5).

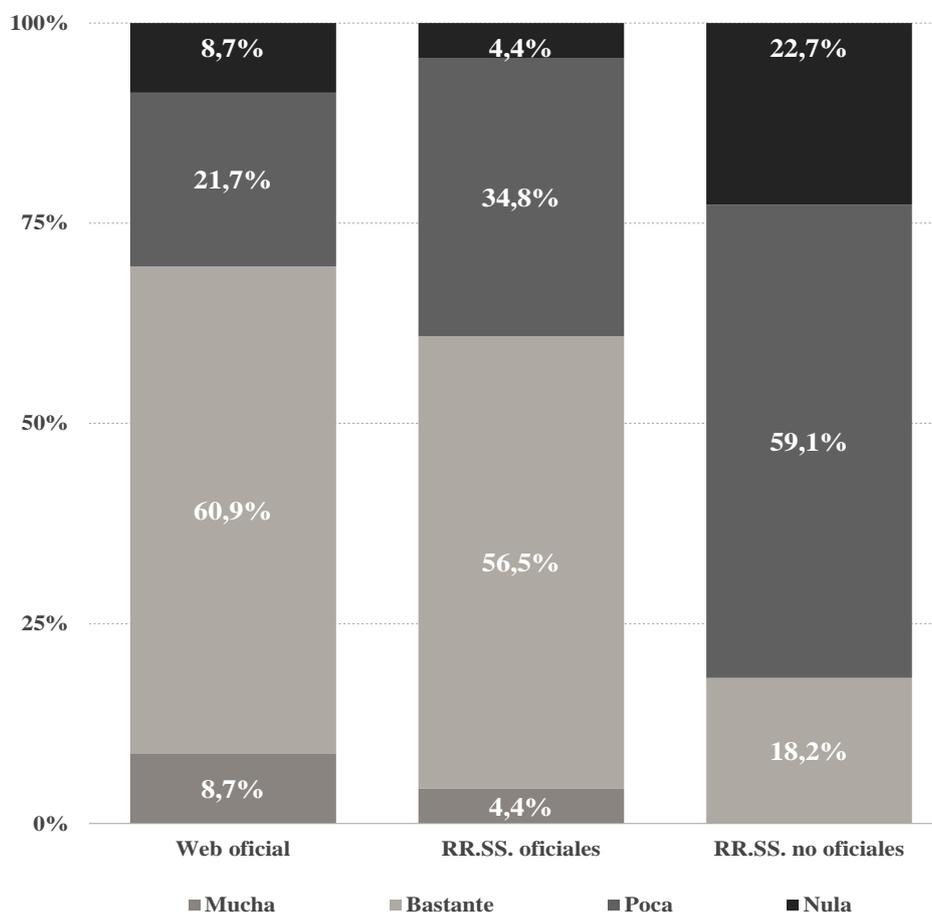


Gráfico 3. Confianza en las RR.SS. Fuente: Elaboración propia.

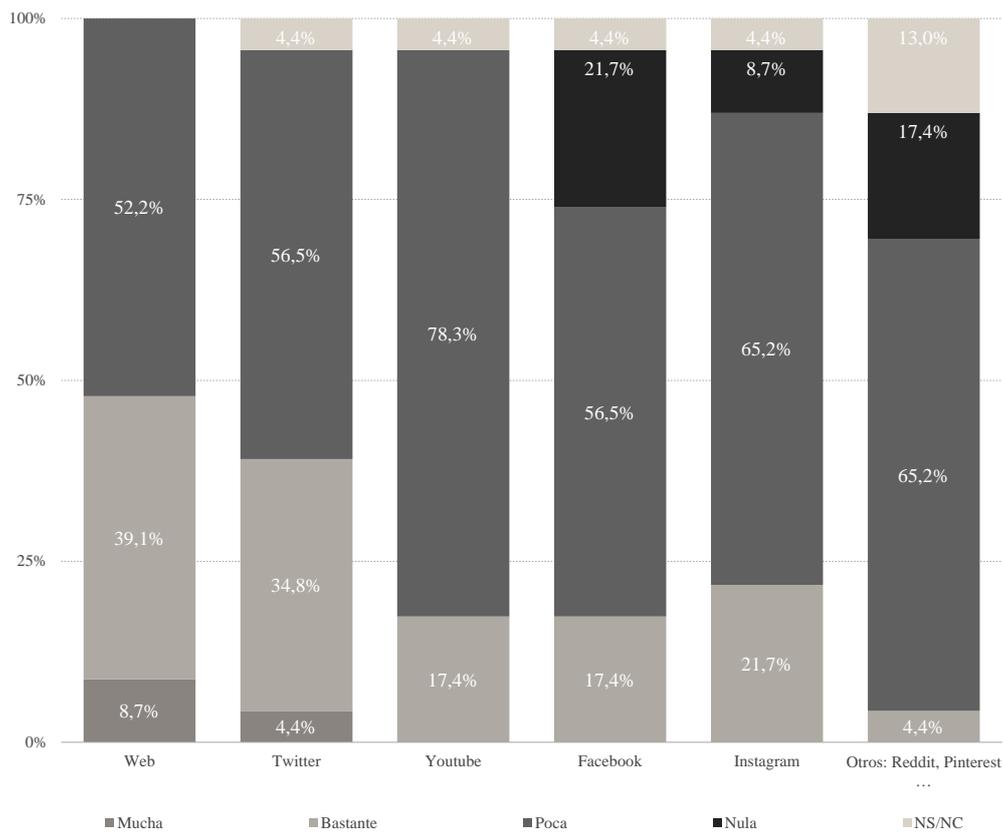


Gráfico 4. Confianza en las RR.SS. no oficiales. Fuente: Elaboración propia.

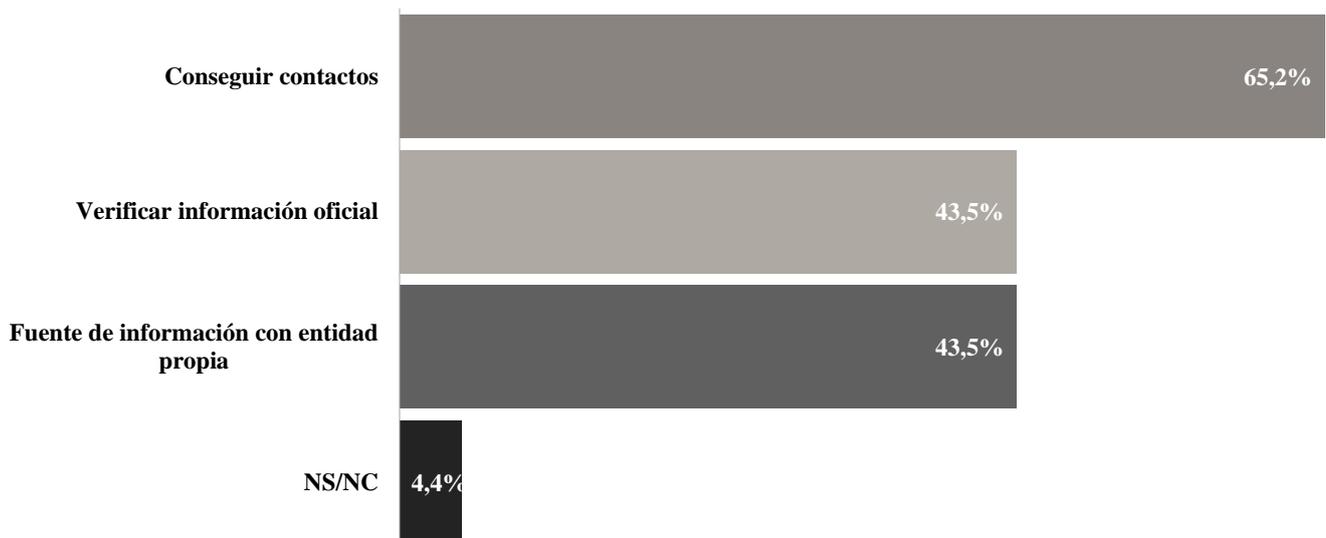


Gráfico 5. Finalidad de la información de las RR.SS. Fuente: Elaboración propia.

Discusión y conclusiones

Podemos concluir que los resultados demuestran que la mayoría de los periodistas acude siempre (39,1%) o normalmente (56,5%) a la prensa digital para extraer información en la cobertura informativa de las crisis y emergencias. Es lo que, en el argot, se define como "retroalimentación" y consiste en observar qué está contando la competencia bien para verificar la propia noticia del medio o bien para añadir nuevos datos. Estos resultados son consistentes con la idea de que los medios digitales tienen su razón de ser en la transmisión de las noticias de última hora. En este sentido, el periodista acude a los medios digitales igual que el ciudadano para conocer la información más reciente acerca del terremoto, del tsunami o la explosión en la planta nuclear que acaba de suceder. El profesional del medio acudirá no solo con un interés puramente informativo sino para verificar, ampliar y contrastar su propia información obtenida de fuentes primarias.

Si comparamos estos resultados con las preferencias mediáticas de la población española general a la hora de informarse en las situaciones catastróficas, observamos que mayoritariamente el público se inclina por los medios audiovisuales: el 39% de los ciudadanos consideran que la radio es el medio más fiable para informarse ante un desastre y el 37 % escoge la televisión (García Gómez, 2008). Somos conscientes de que los datos recogidos por el CIS son del año 2007, aún con esta limitación se trata del estudio más reciente en el que se ha preguntado a los españoles por sus preferencias informativas ante una situación de emergencia y nos parece procedente reflejar la comparación entre periodistas y ciudadanos. Por ello, consideramos imprescindible la elaboración de una nueva encuesta del CIS que recoja la penetración de internet en los dispositivos móviles y el cambio radical en los hábitos informativos en situaciones de crisis de los españoles en los últimos años. Un cambio, aún más acusado si cabe, en el campo de investigación que aborda este artículo.

Consultar las RR.SS. de las instituciones públicas encargadas de gestionar la respuesta al desastre se ha convertido en una rutina periodística más. Igual que acudir a una rueda de prensa o contactar con el departamento de Comunicación. Sin embargo, las redes sociales no oficiales no registran la misma frecuencia de consulta por parte de los periodistas: casi la mitad de los encuestados (47,8%) afirma que no las consulta casi nunca. Precisamente por la importancia de ofrecer una información contextualizada, veraz y responsable que cumpla con la

responsabilidad social del periodista en la comunicación de catástrofes y que ayude a reducir la vulnerabilidad en los desastres, deducimos que el periodista huye de las fuentes poco fiables. En este sentido, y como sostiene Almendral, es imprescindible que los medios de comunicación se doten de códigos éticos y deontológicos que guíen sus coberturas en la complejidad de las catástrofes, las crisis y las emergencias (2011).

La irrupción de las RR.SS. ha cambiado la relación que el periodista establece con la fuente (Campos-Freire, Rúas-Araújo, López-García, & Martínez-Fernández, 2016) y particularmente en el caso de las situaciones de crisis, el campo de investigación que nos ocupa. Por ello, destaca especialmente el hecho de que más de la mitad de los periodistas siga considerando la rueda de prensa como el medio prioritario para conseguir información (56,5%). Inducimos que, a pesar del nuevo paradigma comunicacional, la relación directa, cara a cara, del periodista con el portavoz de emergencias no puede ser sustituida por una relación indirecta, mediatizada por una red social. El periodista que cubre este tipo de informaciones maneja datos extremadamente sensibles como, por ejemplo, el número de víctimas que ha producido un terremoto. La responsabilidad social debe guiar la transmisión del mensaje informativo a una comunidad afectada, sometida generalmente a un grave estrés postraumático, y necesitada de una información veraz acerca de los supervivientes y sobre cómo gestionar su capacidad de resiliencia ante el desastre.

Los resultados confirman que el contacto con el gabinete de Comunicación, así como la consulta de la Web y las RR.SS. oficiales, son rutinas periodísticas asentadas ya en todas las redacciones independientemente del soporte de difusión del medio: TV, radio, prensa o prensa digital. Un dato especialmente significativo es que más del 90% de los periodistas considera que hay que establecer un contacto extraoficial con las fuentes de información oficiales encargadas de la gestión del desastre. Deducimos que esto podría deberse a la complejidad y extrema particularidad de los escenarios informativos de las crisis y desastres en los que se entremezclan todo tipo de presiones (económicas, políticas, sociales, internacionales) y se interrelacionan todo tipo de agentes informativos (oficiales, no oficiales, políticos, técnicos, prensa, ONG'S, víctimas, afectados). Es difícil que la fuente supere todas las barreras circulando exclusivamente por los cauces oficiales y consiga suministrar una información confiable y veraz. Este extremo se observa en el caso particular de la intervención de la Administración Pública en la gestión comunicacional del desastre, en la que adquiere una do-

ble perspectiva como emisor de información (gestión de la respuesta al desastre) y como receptor de información (medios de comunicación y opinión pública) (Mayo-Cubero, Lavín, & Gallardo-Camacho, 2017).

Los resultados alcanzados demuestran que casi el 70% de los periodistas muestra mucha o bastante confianza en las Webs oficiales (Ministerio, Ayuntamiento, Protección Civil, CC.AA., Bomberos, etc.). Los periodistas confían menos en las RR.SS. oficiales como fuente informativa que en la Web oficial, a pesar de que acuden a ellas para recabar los datos más actualizados sobre la gestión de la emergencia. Con estos datos planteamos una hipótesis⁴: los periodistas confían más en la Web como fuente informativa que en las redes sociales porque la información oficial alojada en el portal, a pesar de estar menos actualizada, tiene más vocación de permanencia. En este sentido, se consideraría como un producto informativo más maduro que el procedente de las RR.SS. que, precisamente por su naturaleza, son herramientas concebidas para una comunicación más reactiva e inmediata que reflexiva y rigurosa.

El caso de las RR.SS. no oficiales es diferente. Más del 80% de los periodistas no confía en las RR.SS. no oficiales como fuente de información en este tipo de coberturas. Fenómenos como las fake news⁵ y la posverdad⁶ influyen de manera determinante en el manejo que hacen los periodistas de las fuentes y en el modo en que se relacionan con ellas. Por tanto, podemos concluir que, en la cobertura periodística de las crisis, los periodistas confían mucho en la información de la Web oficial, bastante en la procedente de las RR.SS. oficiales y poco en la suministrada por las RR.SS. no oficiales.

En este sentido, los resultados alcanzados en esta investigación son consistentes con los observados en otros estudios previos que registran un marco general de baja credibilidad para las RR.SS. (Barredo, Palomo, & Mantilla, 2014) (Curiel, 2015). En esta investigación, los periodistas encuestados han clasificado en orden de confianza decreciente la información procedente de las Webs, Twitter, YouTube, Instagram, Facebook y, por último, otras. Es decir, Twitter y las Webs son las fuentes que generan más confianza para buscar información en

caso de catástrofe. Facebook es la red social que menos credibilidad inspira a los periodistas en este tipo de coberturas. Sin embargo, la práctica diaria de las redacciones revela una contradicción. Se ha observado como Facebook y YouTube son plataformas muy empleadas por los medios para conseguir imágenes de videoaficionado en recientes coberturas de catástrofes como Fukushima, Haití, Nepal, Lorca, etc. (Mayo-Cubero, 2017, p. 225).

En cuanto a la finalidad, la mayoría de los periodistas emplea la información de las redes sociales en las catástrofes para conseguir contactos (65,2%). Además, casi la mitad de los profesionales la usa para contrastar y verificar la información oficial. En su investigación, Curiel introduce más usos, enmarcados en un contexto periodístico general, como: atraer audiencia difundiendo información del propio medio del periodista o de compañeros, conocer la opinión de los usuarios y detectar nuevos temas (2015, p. 169).

Además, concluimos que los encuestados consideran las redes sociales como una fuente de información con entidad propia, es decir, con posibilidad de ser generadora de noticias por sí misma. En este sentido, se enmarcan los clásicos vídeos de impacto grabados con el teléfono móvil en los casos de desastres naturales (terremoto, ciclón, tsunami), pero también las noticias ligeras como el reencuentro de un perro con su dueño un mes después de que el tsunami de Japón los separará en 2011 y que superó ampliamente el millón y medio de visitas en todo el mundo en apenas 24 horas (Rosentiel & Mitchell, 2012).

Referencias Bibliográficas

Almendral, G. (2011). *I Seminario de Cobertura Mediática en Crisis, Catástrofes y Emergencias*. Mesa redonda. Madrid: Instituto de RTVE.

Antona, A. (2015). *Mitos y realidades en los desastres, crisis y emergencias*. III Jornadas internacionales en Periodismo en crisis, emergencias y desastres. Madrid: Universidad Carlos III.

Barredo, D., Palomo, B., & Mantilla, A. (2014). Una encuesta exploratoria para cuantificar la influencia de las redes sociales en las rutinas profesionales de los periodistas ecuatorianos: reflexiones sobre la mediamorfosis del Ecuador. *Anuario electrónico de Estudios en Comunicación Social Disertaciones*, 8(1), 52-80. doi: <http://dx.doi.org/10.12804/disertaciones.01.2015.03>

⁴ Hipótesis de trabajo que planteamos para poder ser afinada y validada en futuros experimentos.

⁵ Por su interés reproducimos, a continuación, dos definiciones de ambos términos. Fake news: "Noticias falseadas (...) sugiere un matiz de adulteración o corrupción premeditadas" (Fundeu).

⁶ Posverdad: "Distorsión deliberada de una realidad, que manipula creencias y emociones con el fin de influir en la opinión pública y en actitudes sociales" (RAE).

- Bell, J. (2002). *Cómo hacer tu primer trabajo de investigación*. Barcelona: Gedisa.
- Campos-Freire, F., Rúas-Araújo, J., López-García, X., & Martínez-Fernández, V. (2016). Impacto de las redes sociales en el periodismo. *El Profesional de la Información*, 25(3), 449-457. doi: <https://doi.org/10.3145/epi.2016.may.15>
- Casero-Ripollés, A., Ortells-Badenes, S., & Doménech-Fabregat, H. (2013). Las competencias profesionales en periodismo: una evaluación comparativa. *Historia y Comunicación Social*, 18, 53-64. doi: http://dx.doi.org/10.5209/rev_HICS.2013.v18.44311
- Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS). *Barómetro de febrero de 2017: Estudio nº 3168*. Consultado 03/09/18. Disponible: http://www.cis.es/cis/opencm/ES/1_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=14329
- Curiel, E. (2015). La credibilidad de las redes sociales en el ámbito periodístico. *Transinformação*, 27(2), 165-171. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/0103-37862015000200006>
- De Marchis, G. (28/04/2015). Comunicación personal por email.
- De Nicolás, L., Artetxe, A., & Jauregui, A. (2000). *Intervención psicológica en situaciones de emergencia y desastres*. Vitoria: Gobierno Vasco.
- Duhe', S. (2008). Communicating Katrina: A Resilient Media. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 26(2), 112-127. Disponible: <http://ijmed.org/articles/291/>
- Enebral, F. (2001). *La información interactiva en gabinetes de comunicación*. Tesis doctoral. Madrid: Universidad Complutense. Disponible: <http://webs.ucm.es/BUCM/tesis/19911996/S/3/S3012601.pdf>
- García-Gómez, A. (2008). *Riesgos y catástrofes. Actitudes y conductas en la sociedad española*. 2a parte. Madrid: Dirección General de Protección Civil y Emergencias. Ministerio del Interior.
- González-Pacanowski, A.; Medina, P.; Iglesias, M. (2017). Estrategia para la optimización de la comunicación de riesgo en la crisis del Ébola. *Revista de Comunicación y Salud*, 7, 173-186. Disponible: <http://revistadecomunicacionysalud.org/index.php/rcys/article/view/123>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1991). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana de México.
- Mayo-Cubero, M. (2017). *La especialización periodística como herramienta estratégica en la comunicación de catástrofes*. Tesis doctoral. Madrid: Universidad Complutense. Disponible: <https://eprints.ucm.es/42138/>
- Mayo-Cubero, M., Lavín, E., & Gallardo-Camacho, J. (2017). La cobertura informativa del terremoto de Lorca en España: la responsabilidad social del periodista. *Ámbitos: Revista Internacional de Comunicación*, 35, 1-17. Disponible: <http://hdl.handle.net/11441/66415>
- Oyeyemi, S. O., Gabarrón, E., & Wynn, R. (2014). Ebola, Twitter, and misinformation: A dangerous combination? *British Medical Journal*, 349. doi: <https://doi.org/10.1136/bmj.g6178>
- Quesada, M. (1998). *Periodismo especializado*. Madrid: Ediciones Internacionales Universitarias.
- Rosenstiel, T., & Mitchell, A. *Mobile devices and news consumption: some good signs for journalism*. New York: Pew Research Center. Disponible: http://assets.pewresearch.org/wp-content/uploads/sites/13/2012/03/21172625/PJ_2012.03.18_STONM_SpecialReport_MobileDevicesandNewsConsumption_FINAL.pdf
- Sánchez-Aranda, J., & Rodríguez-Andrés, R. (1999). Profesionalidad y ética. El caso de los periodistas españoles. *Comunicación y Sociedad*, 12(2), 93-114. Disponible: <http://hdl.handle.net/10171/8802>
- Sandman, P. (2006). *Media Sensationalism and Risk: Talking to stakeholders with reporters in the room*. Consultado 29/08/18. Disponible: <http://www.psandman.com/col/media.htm>
- Serrano, L. (2015). *Tragedias y periodistas en la era digital*. XVII Laboratorio de Periodismo de la Asociación de la Prensa de Madrid. Disponible: <https://www.youtube.com/watch?v=vafb23ZC7Hk>
- Skitka, L., & Sargis, E. (2006). The Internet as a Psychological Laboratory. *Annual Review of Psychology*, 1(57), 529-555. doi: <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.57.102904.190048>
- Soengas, X., Rodríguez Vázquez, A., & Abuín, N. (2014). La situación profesional de los periodistas españoles: las

repercusiones de la crisis en los medios. *Revista Latina de Comunicación Social*, 69, 104-124. doi: 10.4185/RLCS-2014-1003

Slovic, P., & Weber, E.U. (2002). *Perception of risk posed by extreme events: Risk management strategies in an uncertain world*. New York: Palisades. Disponible: https://www.ideo.columbia.edu/chrr/documents/meetings/roundtable/white_papers/slovic_wp.pdf

Vinuesa, M. (2005). La encuesta: Observación extensiva de la realidad social. En R. Berganza, & J. Ruiz, *Investigar en Comunicación. Guía práctica de métodos y técnicas de investigación social en Comunicación*. Madrid: McGraw Hill.

El poder de la imagen de prensa. Análisis de la cobertura fotográfica de la crisis de refugiados en el periódico ABC

The power of the press photo. Analysis of the pictures coverage of the refugee crisis in the ABC newspaper

Isabel López Marrupe^a

^a Departamento de Ciencias de la Comunicación y Sociología, Universidad Rey Juan Carlos, España

Resumen

A finales de 2015, más de 65 millones de personas en el mundo se vieron obligadas a dejar sus hogares. Fue el año de los refugiados. También fue el año de la muerte de Aylan. La fotografía de su cuerpo inerte dio la vuelta al mundo y removió la conciencia colectiva de una sociedad inmune al sufrimiento de los demás. Fue un antes y un después en la cobertura mediática del conflicto. El objetivo de esta investigación es estudiar cuál fue el efecto real de esta fotografía, y para ello analizaremos la cobertura fotográfica que realizó el diario ABC. A través este estudio comprobamos como la fotografía de Aylan consiguió cambiar el discurso del medio, aunque su efecto no perduró en el tiempo. Además de esto, el consumo masivo de imágenes provocó una falsa ilusión de verdad sobre el conflicto, al percibir tan solo una parte del mismo. Por último, comprobamos como la incorrecta utilización de los términos “refugiado” e “inmigrante” afecta negativamente a la imagen que la sociedad percibe de este conflicto humanitario. Un hecho de especial relevancia, teniendo en cuenta el servicio público que desempeñan los periodistas y los criterios éticos a los cuales está sujeto su trabajo.

Palabras clave: Crisis de refugiados; Fotografía; Crisis humanitarias; Inmigración; Diario ABC.

Abstract

In 2015 more than 65 million people around the world were forced to leave their homes. It was the refugees' year. Also it was the year of Aylan's death. The photograph of his body went around the world and removed the collective consciousness of a society immune to the suffering of others. It was a decisive change in the media coverage of conflict. The objective of this research is to study what was the effect of this picture. For this reason, we will analyze the coverage through pictures in the ABC newspaper. Through this study we verified how Aylan's photography managed to change of newspapers discourse, but this effect didn't last for too long. Apart from this the massive consumption of pictures caused a false illusion about the conflict, when actually citizens perceived only part of the complex conflict. Also, we prove how the incorrect use of the terms “refugee” and “immigrant” affects the negative image that the society perceives of this humanitarian conflict. A fact of special relevance considering the public service of the journalists and their ethical criteria.

Key words: Refugee crisis; Photography; Humanitarian crisis; Immigration; ABC newspaper.

Introducción

A finales de 2014, cerca de 60 millones de personas en el mundo se habían visto obligadas a dejar sus hogares debido a los conflictos armados y a la violación reiterada de sus derechos humanos. El empeoramiento del conflicto sirio provocó que la situación fuese aún más compleja obligando a decenas de miles de personas a huir de los bombardeos y dirigirse a Europa en busca de protección y seguridad. Una situación que no se vivía desde la Segunda Guerra Mundial.

Ante estas circunstancias, 2015 se convirtió en el año de los refugiados con más de 65 millones de desplazamientos. Pero también fue el año en el que el mar Mediterráneo adquirió un nuevo nombre: Mare Mortum, como sugirió el ex primer ministro italiano Enrico Letta. A finales de ese año 3.771 personas perdieron la vida en sus aguas intentando llegar a las costas griegas o italianas (ACNUR, 2016).

Los principales países de origen de las personas que llegaron al Mediterráneo fueron: Siria, de donde procedían el 50 por ciento del cómputo total; Afganistán, con el 21 por ciento; Irak, representó el 9 por ciento; Eritrea, que alcanzó el 4 por ciento; a los que se le suman Pakistán, Irán, Nigeria, Somalia, Marruecos y Sudán (ACNUR, 2016).

La crisis de refugiados acaparó la atención política europea. Fue el tema central de las reuniones del Eurogrupo durante 2015, dejando en un segundo plano temas como la crisis griega y la estabilidad del euro. En este sentido, los medios de comunicación son actores de vital importancia en la cobertura y seguimiento de la gestión y resolución de catástrofes y crisis humanitarias, ya que en la mayoría de los casos constituyen la única fuente de información para los ciudadanos.

Por otra parte, la complejidad del conflicto y su desarrollo en diversos escenarios dificulta su seguimiento. Intentar retransmitir una realidad de estas características sin ningún tipo de condicionamiento externo es una ardua tarea que no siempre se consigue alcanzar, de hecho, estudios como el Informe Inmigracionalismo 3 de la Red Acoge, determinó que "Existe una falta de responsabilidad de comunicar de manera eficaz sobre las migraciones" (RedACOG, 2016), lo que dificulta la cohesión social y la diversidad¹, al considerar a los medios de comunicación generadores de opinión pública.

¹ Como señala el politólogo Sami Nair, "el racismo social crea el desprecio cultural y éste refuerza el primero. Seguimos experimentando los efectos de este despiadado telón de fondo. La crisis de los refugiados ha radicalizado las posturas de los partidos y movimientos especializados en la manipulación del odio y el temor" (Nair, 2016: 136). Con la crisis de refugiados se ha puesto de manifiesto que los principios democráticos y valores éticos de la Unión Europea no estaban fuertemente arraigados lo que les ha llevado a rechazar desde un inicio las cuotas de asentamiento impuestas por la Comisión Europea.

Además, el mismo informe detalla que la cobertura de la crisis de refugiados por parte de los diferentes medios de comunicación es similar, independientemente de sus orientaciones editoriales. En esta misma línea Toledano afirma que "Las crisis se cubren de manera predecible, encajándolas a la fuerza en un molde preestablecido que las convierte a todas en iguales a ojos del público" (Toledano, 2013), ampliando así esta situación a la cobertura general de conflictos y crisis humanitarias.

Ante esta delicada situación, resulta relevante poner el foco en la utilización de la fotografía de prensa, ya que, ha sido empleada para informar a la sociedad sobre una realidad que ha tenido lugar en un momento puntual. Además de ser la opción más creíble para informar, especialmente, de temas políticos o conflictos armados, y por ende de situaciones de crisis y conflictos humanitarios.

No obstante, la fotografía es mucho más que el mero resultado del encuentro entre un acontecimiento y un fotógrafo. Hacer fotografías es poner el ojo en algo que nos interesa y eso nos hace ser cómplices de ese hecho, o como señaló Susan Sontag, en su obra "Sobre fotografía", "hacer imágenes es un acontecimiento sobre sí mismo" (Sontag, 2016, p.21).

Toda esa implicación ha aportado a la fotografía, especialmente a la fotografía documental, un valor importante en la formación de la conciencia social. A través de la fotografía la sociedad puede conocer la realidad que retrata participando en la construcción social del hecho fotografiado. Por todo ello Sontag habla de "despertar la conciencia" (Sontag, 2016, p.22) y para ello determina que en estos casos siempre están ligadas a una determinada situación histórica. Como ocurre en este trabajo, encuadrado en la cobertura de la crisis de refugiados durante el año 2015. No obstante, no debemos olvidar que las fotografías no pueden crear una posición moral, pero sí consolidarlas (Sontag, 2016). Por consiguiente, la fotografía documental tiene como función reflejar la información que contiene la noticia a la que acompaña y ayudar a comprender el contenido de la misma al lector. En algunos casos, incluso, se convierte en la propia noticia.

Ese es el caso de la fotografía del pequeño Aylan, que murió ahogado en septiembre de 2015 cuando su familia intentaba llegar a la costa turca huyendo de la guerra en Siria. Su imagen dio la vuelta al mundo, y puso de nuevo el foco de la opinión pública de Occidente en una crisis humanitaria que se estaba llevando a cabo en sus puertas pero que no aceptaba como un problema propio. Esa fotografía nos traumatizó, nos conmovió por dentro, hizo real un acontecimiento, pero ¿ayudó a trasladar un discurso veraz de la crisis de refugiados? Y por otro lado, ¿los profesionales de la comunicación utilizaron el poder de la fotografía éticamente?

Inmersos en la sociedad de la imagen, son numerosos los autores, como Ramonet, que denuncian que el consumo masivo de imágenes sobre crisis humanitarias, seleccionadas en vigor de la rentabilidad económica de las empresas de la comunicación, puede provocar en los receptores de esa información una falsa ilusión de realidad y verdad al representar solo una parte de la misma. Una consecuencia de esta tendencia es la clara apuesta mediática por la espectacularización de los contenidos y el empleo de estereotipos. Esta práctica, difumina, de este modo, los problemas claves del hecho fotografiado, especialmente en los casos sobre catástrofes y crisis humanitarias (Ramonet, 1999, p.18-21)

No obstante, existen voces, como las de Romero que contempla la utilización de imágenes desagradables en las fotografías de crisis humanitarias y catástrofes al considerar que "Las cosas se entienden mejor con el corazón que con la mente. No debemos perder la capacidad de horrorizarnos" (Toledano, 2013).

Ante el debate existente y la urgente necesidad de llevar a cabo un respetuoso y profesional trabajo en la cobertura de conflictos y crisis humanitarias, son numerosos los medios que incluyen en sus códigos éticos y manuales de estilo los pasos a seguir en la cobertura de estos casos. Así como, ONGS e instituciones internacionales también han elaborado códigos éticos de imágenes a disposición de los medios para la correcta cobertura mediática de crisis, catástrofes y emergencias.

Ante esta problemática, y teniendo en cuenta que 2015 fue considerado como el año de la "Crisis de refugiados", el objetivo de esta investigación es analizar las fotografías empleadas en la cobertura de la crisis de refugiados durante ese año, concretamente en el diario ABC. A partir de este análisis estudiaremos como el poder de la fotografía puede captar la atención mediática y provocar un cambio en el discurso del medio. Para complementar el objetivo principal, nos detendremos en los siguientes objetivos secundarios:

- Examinar si las fotografías de prensa empleadas para reflejar la crisis de refugiados utiliza la iconografía del dolor.

- Analizar el tratamiento que se le da al pie de foto respecto a la fotografía que le acompaña y la realidad que representan.

Así mismo, los resultados de la investigación nos darán pie a reflexionar sobre las consecuencias de la incorrecta utilización de las fotografías de prensa por parte de los profesionales de la comunicación en el mantenimiento de estereotipos y prejuicios en el conjunto de la sociedad y que ponen en peligro el respeto de la cohesión social y la diversidad.

Metodología

Para hacer la parte cuantitativa de este estudio se han tomado las fotografías publicadas desde el 1 de enero de 2015 al 31 de diciembre de 2015, ambos inclusive, relativas a la crisis de refugiados empleadas en la cobertura realizada por el periódico ABC, medio de tirada nacional y entre los más destacados de la prensa española, en su versión impresa. En este aspecto, consideramos que la utilización de un único medio de comunicación no afecta significativamente al resultado obtenido en la presente investigación ya que como señalamos, la cobertura de la crisis de refugiados por parte de los diferentes medios de comunicación es similar independientemente de sus orientaciones editoriales.

Para la realización del análisis cualitativo se ha analizado cada una de las fotografías que acompañaban a las noticias relativas a la crisis de refugiados. Teniendo en cuenta los diferentes escenarios donde se lleva a cabo –países de origen, travesía por mar y llegada a Europa- y los diferentes actores que participan en la misma –refugiados, personalidades políticas, personal sanitario y ciudadanos europeos y no europeos-. El marco temporal que abarca el estudio incluye la totalidad del año 2015 al tratarse del año más dramático de una crisis que sigue vigente en la actualidad.

Las variables que se han tomado para el estudio son las siguientes: el número total de fotografías durante el periodo estudiado, fuentes mencionadas, sección en la que aparecen, pies de fotos, términos utilizados en los pies de fotos, utilización del dolor en las imágenes y análisis de los protagonistas de estas fotografías respondiendo a las preguntas: qué, quién, dónde y cuándo.

Gracias a este análisis comprobaremos la evolución del conflicto y evaluaremos el papel de la fotografía de prensa y su repercusión e influencia en la construcción de la imagen de los refugiados.

Análisis y discusión de los resultados

Durante el año 2015 el periódico ABC publicó 361 fotografías relacionadas con esta crisis humanitaria. La evolución en el número de fotografías, como observamos en la Figura 1, se mantiene en torno a la veintena de instantáneas mensuales durante el primer semestre del año. En los meses estivales se produce un gran repunte, destacando el mes de septiembre con 125 fotografías, en total los meses de agosto y septiembre aglutinan más del 50% de las fotografías publicadas a lo largo del año. Este repunte experimenta un fuerte descenso en el mes de octubre con 29 imágenes publicadas, para finalizar el año con 12 fotografías y situarse con datos similares al inicio del año.

A lo largo de este punto desglosaremos los datos ob-

tenidos a partir de las instantáneas analizadas, haciendo especial hincapié en la relación de la imagen con su pie de foto, ya que, la fotografía de prensa se debe tratar como un todo. El pie de foto debe completar o aclarar la información que muestra la imagen, sin embargo, cuando la información se emplea de forma errónea puede llegar a distorsionar la realidad que la imagen refleja. En este caso, utilizar indistintamente los términos “refugiado” e “inmigrante” conlleva un grave error, ya que cada uno de los términos representa una realidad distinta, y la utilización de ambos como sinónimos alimenta la confusión y desinformación sobre la crisis de refugiados. En algunos casos, incluso, puede llegar a producir una imagen xenófoba de esta crisis humanitaria en la sociedad.

En cuanto a la utilización del dolor en las fotografías, como señaló Susan Sontag con las imágenes se busca llamar la atención, sobresaltar, sorprender y en algunos casos incluso generar conmoción, especialmente si refleja un momento de sufrimiento, si muestra el dolor de los demás (Sontag, 2016). O como escribió Berger “Cuando las miramos, nos sumergimos en el momento del sufrimiento del otro. Nos inunda el pesimismo o la indignación” (Berger, 2016, p. 45). Todos estos aspectos se tratarán con el análisis detallado de los datos obtenidos.

La fuente de las fotografías analizadas corresponden mayoritariamente a agencias de noticias - AFP, Reuters y EFE-, representando más del 70% del total, mientras que tan solo un 13,8 % proceden de fuentes propias, lo que sostiene que la cobertura fotográfica de la crisis de refugiados es similar independientemente de la línea ideológica del medio. Las secciones donde se localizan el objeto de estudio se distribuyen entre “Nacional”, “España” e “Inter-

nacional”, destacando 4 portadas a lo largo del año.

Teniendo en cuenta estos aspectos pasamos a realizar un análisis mensual de los datos obtenidos en la investigación atendiendo a las variables más significativas de la misma.

El inicio del año comenzó con la publicación de 21 fotografías, 12 de las cuales el tema central fue el asalto a la valla de Melilla por “inmigrantes”, destacando una portada el sábado 3 de enero, mientras que el resto de fotografías retratan el buque a la deriva ‘Ezadeen’ cargado de ciudadanos sirios y la llegada de “inmigrantes” a la costa italiana. En todas ellas, los protagonistas de las imágenes, como se observa en el Figura 2, son principalmente “inmigrantes” o “sin papeles” cómo se detalla en sus pies de fotos. En total serían 12 fotografías respecto a 1 donde se utiliza el término “refugiado”. Por último, tan sólo en 2 instantáneas se emplea la iconografía del dolor, a pesar de la dura realidad que reflejan.

Esta dinámica continúa durante el mes de febrero, aunque el número de fotografías desciende a 5. Los temas empleados, la ausencia de iconografía del dolor y el uso del término “inmigrante” se repite, destacando en este último aspecto que en una de las fotografías se añade el calificativo “ilegales subsaharianos” haciendo referencia a la llegada de cientos de personas al puerto de Palazzo en Sicilia.

La cobertura del conflicto experimenta una ausencia significaba durante el mes de marzo, el periódico ABC no publicó ninguna fotografía relacionada directamente con la crisis de refugiados. Es un dato a resaltar, ya que la crisis humanitaria persistía y el flujo de refugiados continuó llegando a las costas griegas e italianas.

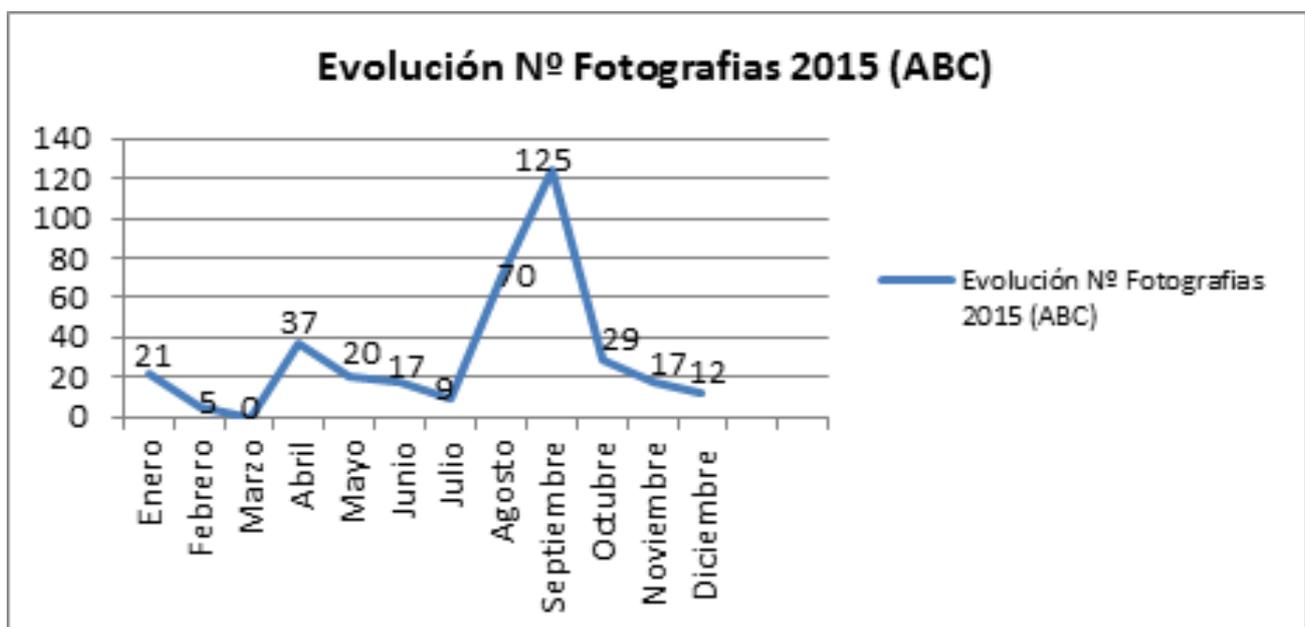


Figura 1 - Evolución N° Fotografías publicadas durante el año 2015 en el diario ABC. Fuente: elaboración propia.

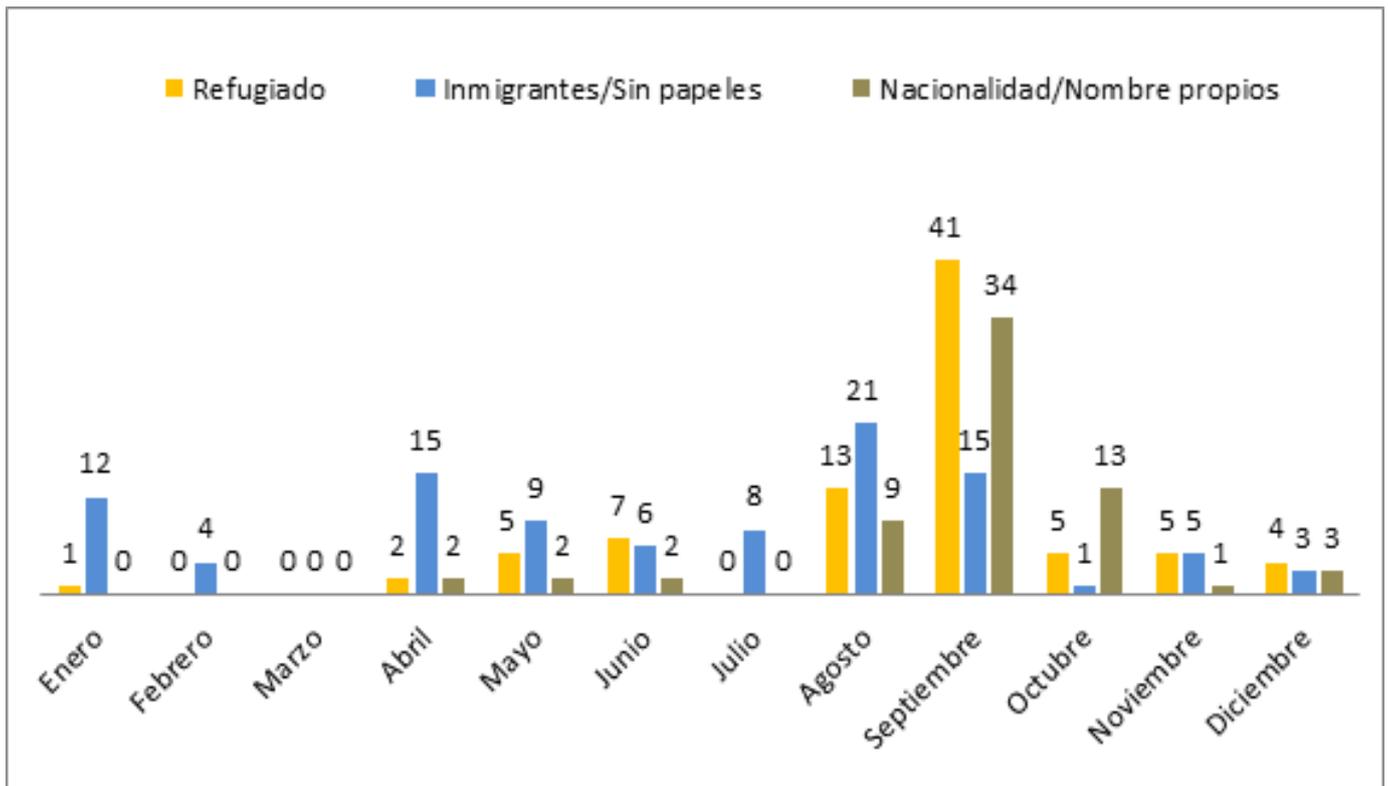


Figura 2 - Relación de los términos utilizados en los pies de fotos de las fotografías publicadas en el diario ABC durante el año 2015 para nombrar a los protagonistas de las imágenes como “refugiados”, “Inmigrantes/Sin papeles” o emplear su “Nacionalidad/ Nombre propios”. Fuente: elaboración propia.

De la ausencia de fotografías en el mes de marzo pasamos a encontrar 37 instantáneas en el mes de abril. Un repunte significativo, en parte, motivado por los graves naufragios que tuvieron lugar en la costa italiana durante ese mes, uno de ellos un pesquero con 700 personas a bordo. La mayoría de las fotografías, 27 del total, reflejan esa tragedia.

En este sentido, al igual que ocurría en pies de fotos anteriores en 3 de las 15 fotografías que emplean el término “inmigrante” añade el adjetivo “subsahariano”, mientras que en una de las fotografías de “refugiados” se añade el adjetivo “sirio”. Como vemos se está generando dos visiones contrapuestas de “inmigrantes” y “refugiados”, asociando a cada uno de los términos nacionalidades muy concretas, como es la siria con el término “refugiado”, mientras que muchas otras personas con una nacionalidad diferente, pero que también están siendo perseguidas en su país de origen, son identificadas como “inmigrantes”. Esta dualidad se refleja claramente en dos fotografías que forman parte de una misma noticia sobre la llegada de refugiados a las costas italianas.

La primera fotografía – Figura 3- muestra un primer plano de un niño pequeño de origen sirio con su familia de fondo como la imagen de “refugiados”, mientras que en la segunda fotografía la imagen de “inmigrante” es represen-

tada con la de un joven subsahariano escoltado por dos policías. Por un lado tenemos una imagen familiar que denota ternura y protección, y por otro lado, una instantánea más agresiva, asociada a una imagen de delincuencia, al retratar al protagonista acompañado por fuerzas de seguridad. Reafirmando de este modo las connotaciones negativas del término inmigrante y evidenciando la gravedad que conlleva el empleo inadecuado de los pies de fotos.

En el mes de mayo se publicaron 20 fotografías. Sigue la misma dinámica del mes anterior, donde los naufragios producidos, en este caso, en las costas libias y griegas acaparan la mayoría de las fotografías. Destacamos también la llegada a Indonesia de cientos de refugiados de la etnia rohingya debido a que el pesquero en el que viajaban quedó a la deriva. En cuanto al uso de los términos refugiado/inmigrante continúa prevaleciendo la segunda, aunque en menor porcentaje respecto a meses anteriores. En 5 fotografías se emplea el término “refugiado”, mientras que en 9 de las 20 fotografías se utiliza el término “inmigrante”. Por último, respecto a la iconografía del dolor se emplea en 4 instantáneas, 3 de las cuales hacen referencia al grupo de inmigrantes procedentes de Birmania que alcanzaron la costa de Indonesia. Las fotografías reflejan la profunda agonía que vivieron, mostrando a un joven inconsciente y en condiciones infrahumanas cargado por otros jóvenes.



LUIS DE VEGA

Sirios, más de 1.000 dólares por pasaje
Los refugiados sirios, en mejor posición económica, pagan entre 1.000 y 1.500 dólares por su pasaje a Europa



LUIS DE VEGA

Subsaharianos, entre 400 y 600 dólares
Los inmigrantes subsaharianos pagan entre 400 y 600 dólares, pero viajan en condiciones más peligrosas

Figura 3 - Selección fotografías publicadas en el diario ABC en 2015.

Durante el mes de junio descendió ligeramente el número de fotografía hasta un total de 17 instantáneas. En cuanto a los temas a tratar, además de los rescates en el Mediterráneo y los disturbios en Calais (Francia), se visibiliza por primera vez la llegada de refugiados sirios a España a través de dos reportajes que aglutinan el 44% del total de fotografías del mes de junio. Este último hecho ha afectado a la terminología utilizada, y por primera vez a lo largo del año 2015 el empleo del término “refugiado” supera al de “inmigrante”, con 7 fotografía frente a 5 respectivamente. No obstante, se mantiene la dinámica de identificar preferiblemente “refugiado” con ciudadanos sirio, ya que en 6 de las 7 fotografías el término “refugiado” esta acompañado del adjetivo “sirio”. También debemos destacar que en 1 fotografía se utiliza simplemente el adjetivo “sirio” y en otra instantánea los nombres propios de los protagonistas de la fotografía.

Respecto a la utilización de la iconografía del dolor en las imágenes sólo se ha utilizado en 5 de las 16 fotografías. Esta iconografía ha sido utilizada en las instantáneas que reflejan los rescates por mar, los controles en las fronteras de los países balcánicos y los conflictos en Calais (Francia). En este último caso, destacamos varias imágenes en las cuales se aprecia como un refugiado es capturado por los pies por los agentes de

antidisturbios franceses, mientras le inmovilizan con la cabeza apoyada en el suelo. Esta fotografía refleja, por un lado, una imagen de dolor físico a la par que psíquico, al ver como el camino hacia un futuro mejor se paraliza con esa detención, y por otro, con una imagen de delincuencia que es reiteradamente asociada a los refugiados, y especialmente a los inmigrantes.

A partir de mayo el número de fotografías comenzó a descender. Esta tendencia se agudizó en julio con la publicación de tan solo 9 instantáneas. En cuanto a la temática, el conflicto en el Eurotúnel, en la localidad francesa de Calais, acaparó más del 65 por ciento del total de las fotografías. En cuanto a la terminología utilizada en todas las fotografías se utiliza el término “inmigrante”. En este caso, también podemos comprobar, al igual que en los asaltos a la valla de Melilla, como se asocia el término “inmigrante” con episodios conflictivos y de violencia como son los casos expuestos. Se tiende a criminalizar el término “inmigrante” y las imágenes utilizadas ayudan a enfatizar este mensaje con la aparición de agentes de seguridad o escenas violentas como se muestra en esta fotografía, en la que los agentes franceses corren tras las decenas de inmigrantes que se encuentran en Calais.

Durante el mes de agosto se produjo un relevante aumento de fotografías, pasando de 9 a 70 fotogra-

fías respecto al mes anterior. Este gran incremento es producido, por un lado, por el incremento del flujo de personas que llegaron a Italia y a Grecia por mar gracias a unas condiciones climatológicas más benignas. Y por otro, por el cierre de las fronteras de los países balcánicos y con ello la conocida ruta hacia el centro del Viejo Continente, llegando a acaparar la portada del día 28 en la que se muestra como una familia con dos niños pequeños cruzan la alambrada en la frontera de Serbia con Hungría. Así mismo, se incorporan nuevos actores a la cobertura del conflicto: los poderes políticos europeos, encabezados por Ángela Merkel, que se escenifica con la celebración en Viena de la Cumbre sobre inmigración a la que acudieron los principales líderes europeos.

De nuevo el uso del término "inmigrante" es mayor con 21 fotografías frente a las 13 en las que se utiliza "refugiado". No obstante, cabe señalar que se produce modificación en los adjetivos que acompañan a estos términos, ya que, mientras en los meses anteriores observamos que el adjetivo "sirio" iba acompañado generalmente del término "refugiado", durante el mes de agosto, aunque esa tendencia se mantiene, también se asocia "inmigrante" con "sirios", concretamente en 4 de las 21 fotografías, como recogemos en la Figura 2. Así mismo, también se incrementa la utilización de las nacionalidades con la ausencia de los términos de "refugiado" o "inmigrante" en los pies de fotos que acompañan a las fotografías y complementa la realidad que reflejan.

En concreto en 3 fotografías se utiliza únicamente el adjetivo "sirio" y en 2 los adjetivos "paquistaníes" y "subsaharianos" respectivamente. Además se incorpora la utilización de sustantivos de género como "mujer" y "hombre" dejando aún lado las connotaciones negativas o positivas de los términos inmigrante/refugiado, aunque, por otro lado, se acentúa la ambigüedad de la realidad que representan las imágenes. Otro aspecto a destacar es el aumento de fotografías que tienen como protagonistas a fuerzas de seguridad o personal médico con la ausencia de refugiados en las mismas. Principalmente en las instantáneas relacionadas con las medidas puestas en marcha por Hungría con la construcción de una kilométrica valla en su frontera. Por último, la utilización del dolor en

las fotografías también experimenta un aumento significativo con 27 fotografías.

El 3 de septiembre de 2015 se publicó, en Página Dos del diario ABC, la fotografía –figura 4- de un policía turco ante el cadáver de un niño que intentó llegar junto a su familia a la costa griega huyendo de la guerra en Siria. Una fotografía que sacudió la conciencia de Europa y puso el foco de atención en la crisis de refugiados. Durante este mes y gracias en gran medida a esta fotografía, el número de instantáneas sobre el conflicto se quintuplicó respecto al inicio del año hasta alcanzar las 125 fotografías. La imagen de Aylan Kurdi generó una gran consternación en Europa y en el mundo. Durante días no se habló de otro asunto, como si no hubiésemos tenido noticias sobre la crisis de refugiados de la guerra en Siria desde 2011, o de las más de 23.000 personas que murieron en el Mediterráneo, entre 2000 a 2014, intentando llegar a Europa en busca de protección y asilo (CEAR, 2016).

De este modo, el grueso de las fotografías que se realizaron, 14 del total, corresponden a la muerte de Aylan con dos protagonistas claros: Aylan y su padre. Como portavoces del dolor y la tragedia de la crisis.

Este seguimiento continuó con la publicación de las fotografías –Figura 4- de la repatriación del cuerpo de Aylan a Kobari (Siria) y la desolación de su padre, Abdulá Kurdí, incluyendo las declaraciones de un familiar directo desde Canadá.

Se experimentó, de este modo, una personalización de la información, ofreciendo los testimonios directos de los protagonistas. Las imágenes pasaron de ser figuras anónimas –rescates de grandes buques, asaltos a vallas- a fotografías de pequeños grupos de personas donde se pueden reconocer sus rostros (CEAR, 2016). El caso de Aylan es el ejemplo más extremo, en el que llegamos a observar como a la par que el seguimiento se personaliza, también se tiende a espectacularizarlo. Convirtiendo esta trágica historia en un show, y ofreciendo al espectador una cobertura cargada de detalles personales que desvirtúa el significado, así como el poder inicial que alcanzó la fotografía: poner el foco de atención en la crisis de refugiados. Ya que mientras seguíamos con detalle la vuelta de Abdulá Kurdí a Siria, decenas de personas a diario continuaban muriendo en el Mediterráneo.



Figura 4 - Selección fotografías publicadas en el diario ABC en 2015. Caso Aylan

Por otro lado, también aumentó la cobertura mediática de las duras condiciones a las que estas personas se enfrentaban en la ruta de los Balcanes ante las férreas restricciones impuestas en sus fronteras con un total de 40 fotografías, 34 de las cuales tomadas en la frontera húngara. Donde se produjo otro de los episodios más destacados y mediáticos que tuvieron lugar durante este mes: el ataque de la reportera húngara Petra László a Osama Abdul Mohren, un refugiado sirio, –Figura 5-, al que puso la zancadilla cuando iba huyendo de un control fronterizo con su hijo en brazos.

Este episodio al igual que el de Aylan fue seguido con detalle por el periódico ABC. Unas semanas más tarde Osama Abdul fue acogido por nuestro país y esta noticia acapararía un total de 7 fotografías –Figura 5-, dando respuesta a la demanda de la sociedad del espectáculo en la que vivimos inmersos.

Por último, como hemos adelantado, aumentó la presencia de los políticos europeos y las acciones po-

líticas² puestas en marcha para albergar a los refugiados que llegaban principalmente a Alemania y Austria, con 34 fotografías.

Respecto a la terminología utilizada se produce un cambio de discurso en el medio a favor del término “refugiado”, ya que este término se utiliza en 41 fotografías respecto a las 15 de “inmigrantes”, un cambio suscitado por el cambio de conciencia que la publicación de la fotografía de Aylan generó en la opinión pública europea. Otro aspecto importante, como ya citamos en el mes de julio, es el incremento de la utilización de las nacionalidades con la ausencia de los términos de “refugiado” o “inmigrante” o la utilización de nombres propios en los pies de fotos que acompañan a las fotografías hasta alcanzar las 34 fotografías en el mes de agosto. Todo esto refleja el cambio de discurso hacia una postura más humana y cercana que se aleja de las connotaciones negativas que se asocian al término “inmigrante”.

² El 9 de septiembre de 2015 la Comisión Europea, liderada por Jean-Claude Juncker, firmó un nuevo acuerdo para aumentar la cuota de reasentamiento de refugiados en los países europeos a 120.000 personas, que se sumaba a la cuota de 40.000 refugiados ya aprobada en julio.



Osama, Mohamad, Zaid y Miguel, ayer, a la salida de su nuevo hogar REUTERS



Figura 5 - Selección fotografías publicadas en el diario ABC en 2015. Caso Osama Abdul Mohren

Por último, la utilización del dolor en las imágenes también cobra más relevancia y se emplea en 37 fotografías. El ejemplo más relevante es el de la fotografía de Aylan donde se muestra el cuerpo inerte del pequeño sobre la arena de la playa, boca abajo y cubierto de agua. Mostrar la muerte de un niño siempre es difícil de digerir. Esta fotografía es una bofetada de realidad, y consigue traspasar la barrera invisible que nos separa de una realidad que no consideramos nuestra. Es la imagen de la vergüenza europea, que nos hizo reflexionar y tomar conciencia sobre el drama humano que tenemos ante nuestras puertas. Una realidad que cruza a nado el Mediterráneo y a pie el continente que se fundó en las bases de la solidaridad y la fraternidad. Otra de las imágenes que utiliza el dolor es la de Osama Abdul Mohren. Esta fotografía, al igual que la de Aylan, llegó a remover nuestra conciencia y a cuestionarnos las consecuencias reales de la crisis humanitaria que viven millones de personas que llaman a nuestra puerta pidiendo protección y seguridad.

El impulso de la fotografía de Aylan no continuó durante el mes de octubre, y el número de fotografías

descendió a 29. El foco de atención y la cobertura mediática continuó centrándose en los naufragios que se produjeron en las costas griegas, las rutas por los países balcánicos y la llegada de los refugiados a Alemania, en este último punto, la cobertura recoge tanto la imagen de solidaridad que el país germano prestó a los refugiados, como el incremento de las protestas por la llegada de los solicitantes de asilo por parte de ciudadanos contrarios a estas.

Respecto al cambio de discurso sobre la utilización del término "refugiado" que se experimentó durante el mes de septiembre se mantiene durante el mes de octubre. Especialmente con la utilización de nacionalidades, nombres propios o sustantivos de género como "hombre", "mujer", "niño" que no hacen una referencia directa a los términos "refugiado" o "inmigrante". Estos términos aparecen en 13 fotografías como detallamos en la Figura 2 en Anexos, seguido del término "refugiado" que se utilizó en 5 fotografías y el de "inmigrante" en tan solo 1 instantánea.

En cuanto a la utilización de la iconografía del dolor aparece en 10 fotografías, especialmente en las noticias relacionadas con naufragios donde las imágenes de cuer-

pos sin vida de refugiados se suceden junto a los llantos de los familiares que si han sobrevivido a la travesía.

Durante los dos últimos meses del año continuó el descenso del número de fotografías, situándose en un total de 17 y 12 respectivamente. La temática también experimenta un cambio, mientras en los meses anteriores las duras condiciones y abusos policiales cometidos en la ruta de los Balcanes acaparaba la atención mediática, durante el mes de noviembre tan solo se refleja en 2 fotografías, y sin hacer alusión a los abusos que sufren los refugiados al paso de estas fronteras. Así mismo, es importante destacar el elevado número de fotografías respecto al total, en las que aparecen dirigentes políticos europeos y el Papa Francisco, con 3 instantáneas respectivamente.

La utilización de los términos refugiado/inmigrante se equipara durante el mes de noviembre con 5 fotografías en cada caso, tendencia que continuó en diciembre confirmando el cambio de discurso que se produjo a partir de la publicación de la fotografía de Aylan, pero disminuyendo el efecto del mismo, que también se vio afectado por los graves atentados terroristas en París el 13 de noviembre.

No podemos decir lo mismo de la utilización del dolor en las imágenes, ya que el aumento que se experimentó en el mes de septiembre fue efímero y en los dos últimos meses de año tan solo se utiliza en 2 fotografías.

Conclusiones

La publicación de la fotografía de Aylan el 3 de septiembre de 2015 supuso un punto de inflexión en la cobertura de la crisis de refugiados. Hasta ese momento, la crisis humanitaria había sido ampliamente ignorada por la élite política y la sociedad europea al no asumir que esa realidad también era suya. Esa fotografía consiguió captar nuestra atención, nos sobrecogió y tuvo un impacto en la cobertura que los medios de comunicación habían realizado hasta ese momento sobre esta crisis humanitaria. Concretamente, en el caso del diario ABC, durante el mes de septiembre el número de fotografías que se publicaron sobre la crisis de refugiados fue de 125. Quintuplicó el número de fotografías publicadas desde el inicio del año, ya que hasta entonces la cobertura por parte de ABC había rondado una media de una veintena de fotografías mensuales.

El aumento del número de instantáneas a raíz de la publicación de la fotografía de Aylan Kurdi, vino acompañado de otro cambio importante respecto a la utilización de los términos "inmigrante" y "refugiado" en los pies de fotos de estas imágenes. Durante el primer semestre de

2015 la utilización del término "inmigrante" frente al de "refugiado" siempre había sido mayor, con las connotaciones negativas que eso conlleva. Europa tenía que defender el espacio Schengen y una de las formas de hacerlo era distorsionando la imagen de estas personas cuestionando su derecho de demandantes de asilo (González-Enríquez, 2016). A partir de la publicación de las fotografías del cuerpo inerte del pequeño Aylan y la del refugiado sirio Osama Abdul zancadilleado por la reportera húngara Petra László, los términos empleados en los pies de fotos cambiaron y el término "refugiado" superó al de "inmigrante". Concretamente en 41 fotografías se usó el término "refugiado" frente a las 15 instantáneas en las que se empleó el de "inmigrante". Además, en 34 fotografías se utilizó los nombres propios de los protagonistas –Aylan, su padre Abdulá Kurdi, Osama Abdul Mohsen- y sus nacionalidades, términos que no conllevan una connotación negativa como en el caso de "inmigrante" o "sin papeles". Por ello, al unirlas a las 41 fotografías en las que se empleó el término "refugiado" la suma total es mucho mayor que en las que se utilizó "inmigrante". En definitiva, el discurso negativo que había acompañado a la crisis de refugiados disminuyó considerablemente, reduciendo la distorsión de la imagen de los refugiados y la aceptación de su condición de asilados políticos.

Así mismo, debemos señalar que el impulso que generó la fotografía de Aylan fue efímero, ya que durante el mes de octubre se produjo una drástica caída del número de fotografías con tan sólo 29 instantáneas, que continuó en noviembre con 17 y cerró el año con 12 fotografías, es decir, con cifras similares que al inicio del año. En cuanto al cambio en la utilización de los términos "refugiado" frente al de "inmigrante" que se produjo durante el mes de septiembre, esta dinámica continuó en los meses posteriores hasta el final de 2015 aunque, con un impulso y determinación menor que durante el mes de septiembre, debido en parte por los graves atentados que tuvieron lugar el 13 de noviembre en París. No obstante, el final del año se cerró predominando el empleo del término "refugiado" y el de sus nacionalidades frente al de "inmigrante" a diferencia del inicio del año.

Por todo ello, podemos determinar que la fotografía de prensa capta la atención del espectador y puede provocar un cambio en el discurso del medio, ya que la fotografía de Aylan captó nuestra atención y a raíz de la publicación de la misma se produjo un cambio del discurso del medio reflejado en la utilización del término "refugiado" frente al de "inmigrante" en los pies de fotos de las imágenes publicadas. Las decenas de miles de personas que cruzaban a diario el Mediterráneo o aquellas que continuaban su camino por la ruta de los Balcanes hacía

el corazón de Europa vieron reconocida su condición de refugiados en el medio de comunicación.

Por otro parte, las fotografías de prensa empleadas para reflejar la crisis de refugiados utilizan la iconografía del dolor. Así sucede en la fotografía de Aylan y la de Osama Abdul, ambas fotografías fueron determinantes en el cambio del discurso del medio. En total la iconografía del dolor se empleó en 103 instantáneas durante 2015, es decir, en más de una cuarta parte del total. Si bien puede que cuantitativamente no sea determinante, sí lo es cualitativamente con las fotografías de Aylan y Osama Abdul, por el poder que estas imágenes tienen frente al resto. Como hemos señalado, gracias a ellas y a la utilización de la iconografía del dolor en las mismas se consiguió captar la atención y hacer visible la crisis de refugiados.

De igual modo, el impulso que consiguieron generar estas fotografías fue efímero, no consiguió prolongarse a largo plazo, ya que en octubre, un mes después de la publicación de estas imágenes el número de fotografías descendió considerablemente. Pero ¿por qué sucedió esto? Una de las razones para explicar esta conducta puede radicar en la incapacidad de sentir el dolor de los demás como nuestro, lo que provoca que nuestro interés en ellas se desvanezca rápidamente.

El consumo de imágenes es un elemento intrínseco de las sociedades modernas. Nuestra propia realidad nos ha dotado de una esfera invisible que nos protege del sufrimiento y la realidad que nos rodea. Además, vivimos inmersos en la sociedad del espectáculo, donde el formato "show" ha contagiado hasta límites indefinibles la transmisión de información. Incluyendo la fotografía de prensa como hemos demostrado con el "espectáculo" en el que se convirtió las historias de Aylan y Osama. En septiembre de 2015 no sólo conocimos la muerte de un niño pequeño en la costa turca o el inmoral gesto de una reportera húngara a un refugiado sirio. También conocimos a Aylan y a su hermano Galip, a su padre Abdulá Kurdí, y a sus familiares en Canadá. Acompañamos a Abdulá a Kobari (Siria) para dar el último adiós a Aylan, y semanas después vimos como continuaba roto de dolor por la muerte de su familia. Mientras su historia se convertía en un espectáculo mediático, decenas de niños seguían muriendo en el Mediterráneo, pero no conocíamos sus nombres ni tampoco las fotografías que hiciese "real" esa realidad. En parte, por esta razón, cuando conocimos todos los detalles que rodeaban a los protagonistas de estas instantáneas, el show terminó, y con ello el efecto inicial de estas fotografías.

Con el uso mediático de estas fotografías queda pa-

tente que la información ha dejado de concebirse como un servicio público, convirtiéndose en un objeto más de consumo. El papel de la fotografía de prensa como canal de transmisión de la verdad se desvanece a la par que los medios de comunicación pierden el rigor y los valores éticos a los que están sometidos, y que recogen los libros de estilo, estatutos de redacción y códigos deontológicos de los propios medios o los que numerosas instituciones públicas, privadas y ONGS ponen a disposición de los **periodistas para la cobertura de situaciones de conflicto y crisis humanitarias**.

Es de vital importancia que los profesionales de la comunicación actúen en consecuencia con el papel que desempeñan en la sociedad como generadores de opinión pública, y extremen el rigor con el que se informa a la sociedad este tipo de conflictos humanitarios, para no alimentar sentimientos de odio y xenofobia y dificultar así la cohesión social y la diversidad. Para combatir esta situación, la Red de Periodistas Internacionales (IJNET, 2016:s/n) alienta a los profesionales de la comunicación el seguimiento de las siguientes pautas que la organización Ethical Journalism Network recoge en su informe "Moving Stories. Internacional Review of How Cover Migration" (EJN, 2016):

- Mantener un contexto ético, para luchar contra los estereotipos y ayudar al lector a comprender la compleja realidad de la inmigración.
- Contactar con grupos de refugiados, activistas y ONGs para proporcionar mayor información y un contexto adicional que proporcionará mayor rigor a la información publicada.
- Realizar códigos precisos en cada redacción para informar sobre inmigración.
- Desafiar el discurso del odio, extremando el rigor léxico en la transmisión de la noticia.
- Transparencia y rigor en las fuentes de información, así como demandar acceso a la información a los órganos estatales u organizaciones competentes.

Referencias Bibliográficas

- Acnur. (2016). *Tendencias globales: Desplazamiento forzado en 2015*. Recuperado de: <http://www.acnur.org/t3/fileadmin/Documentos/Publicaciones/2016/10627.pdf>
- Berger, J. (2016). *Mirar*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili.
- Berkhead, S. (13 Enero, 2016). *Un nuevo informe examina la cobertura internacional de la migración mundial*. [IJNET-Red de Periodistas Internacionales]. Recuperado de: <https://ijnet.org/es/blog/>

un-nuevo-informe-examina-la-cobertura-internacional-de-la-migraci%C3%B3n-mundial

Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR). (2015). *Informe 2015: Las personas refugiadas en España y en Europa*. Recuperado de: <https://www.cear.es/wp-content/uploads/2015/06/Informe-2015-de-CEAR2.pdf>

Ethical Journalism Network. (2015). *Moving Stories. Internacional Review of How Cover*. Recuperado de: <https://ethicaljournalismnetwork.org/assets/docs/038/141/6adda26-23eaf8d.pdf>

González-Enriquez, C. (18 Noviembre, 2015). *La crisis de los refugiados y la respuesta de Europa*. [Real Instituto El Cano]. Recuperado de: http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/rielcano_es/contenido?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/elcano/elcano_es/zonas_es/demografia+y+poblacion/ari67-2015-gonzalez-enriquez-crisis-refugiados-respuesta-europea

Nair, S. (2016). *Refugiados. Frente a la catástrofe humanitaria, una solución real*. Barcelona: Crítica.

Ramonet, I. (1999). Prólogo, en M. Mundi (Ed.), *Sur y Comunicación: una nueva cultura de la Información* (pp.18-21). Barcelona: Icaria.

Red Acoge. (2015). Estudio sobre Periodismo e Inmigración. Inmigracionalismo 3. *Medios de comunicación: agentes de integración y cohesión social*. Recuperado de: https://www.redacoge.org/mm/file/2015/Intervenci%C3%B3n%20Social/Informe_Inmigracionalismo_3.pdf

Sontang, S. (2016). *Sobre la fotografía*. Barcelona: Penguin Random House Grupo Editorial.

Toledano, S., y Ardèvol-Abreu, A. (2013). Los medios antes las catástrofes y crisis humanitarias: propuestas para una función social del periodismo. *Comunicación y Sociedad*, 26(3), 190-213. http://www.unav.es/fcom/communication-society/es/articulo.php?art_id=465

La Administración y la cobertura informativa en situaciones extraordinarias relacionadas con la salud. La crisis del virus del Ébola

The Administration and the information provided in extraordinary situations related to health. The Ebola virus crisis

Ángel Ibáñez Peiró^a

^a Facultad de Ciencias de la Información, Universidad Complutense de Madrid, España

Resumen

En España, el Sistema Nacional de Salud goza de altas cotas de excelencia. Pero esta buena reputación, en ocasiones, se ve empañada como resultado de la inadecuada gestión de la función pública de informar por parte de sus componentes y de la Administración. El presente trabajo se basa en una investigación realizada por este mismo autor sobre la gestión de la Información Pública, por parte del Estado, ante situaciones extraordinarias relacionadas con la salud, estudiando como caso práctico la crisis del virus del Ébola surgida España en 2014. El punto de vista desde que se acomete el estudio se basa en la objetividad de los datos empíricos que se manejan, lo que se dispone en el ordenamiento jurídico en materia de comunicación, y la utilización de parámetros de carácter técnico en la valoración de las noticias difundidas. En este contexto se analiza la actuación y responsabilidad de los profesionales de los medios de comunicación, las fuentes de información, así como ciertos aspectos éticos, deontológicos y legales que se deben tener en cuenta por parte de todos los implicados en dar respuesta comunicacional a este tipo de situaciones, en especial: los profesionales de la salud pública y las Autoridades políticas.

Palabras clave: Información Pública; catástrofes y emergencias sanitarias; epidemias y comunicación; Ébola.

Abstract

In Spain, the National Health System has a high level of excellence. But this good reputation may sometimes be marred as a result of an inadequate managing of the public function of informing by both, its components and the Administration. This essay is based on a research of this author about managing Public Information by the State to face extraordinary situations related to health, analyzing the crisis caused by the Evola virus in Spain in 2014. The point of view on which this study is made is based on the objectivity of the empiric data, the regulations about communication and the use of technical parameters in the valuation of media reports. In this context these parameters are analyzed: the acting and responsibility of media professionals, the information sources, and some ethycal, deontological and legal aspects that must be taken into account by those concerned with giving an answer to these kind of situations, specially the professionals of public health and political authorities.

Key words: Public Information; Catastrophes and health emergencies; epidemics and communication; Ebola.

Introducción y cuestiones preliminares **Objetivos y metodología**

El grado de excelencia alcanzado por el Sistema Nacional de Salud español es un modelo de referencia hasta para los países más desarrollados¹. Debido a ello la protección de la salud de la población es tan elevada que cualquier contratiempo o distorsión en su habitual funcionamiento suele tener gran repercusión social, despertando el interés de los medios de comunicación desde los cuales se llega, en algunos casos, a promover verdaderas crisis mediáticas con las que se empaña su reputación y buena imagen.

Para la Administración la función de informar es un imperativo legal derivado de lo dispuesto en el artículo veinte de la Constitución. Utilizada en sus diferentes alternativas, se encuentra íntimamente unida a la cultura de la seguridad, crisis, emergencias y protección a la población civil. En situaciones calamitosas, las distintas instituciones del Estado, concernidas en la respuesta, están llamadas a ser las principales fuentes de información, practicando, al mismo tiempo, el denominado periodismo de fuentes en base a que tienen la capacidad de proporcionar los datos más fiables, disponen de las mayores posibilidades para acceder al foco de la emergencia, y cuentan con todo tipo de medios y plataformas de comunicación para difundir noticias. Estos tres aspectos se dieron, de forma palmaria, en el caso del virus del Ébola, pero la Administración, en un principio, no los consideró haciendo dejación de sus funciones.

Ante una catástrofe o emergencia grave, el sistema de gestión de información a la población está perfectamente regulado y se dispone de un conjunto de medios y plataformas, coordinados por el Ministerio de la Presidencia. Pero con frecuencia la Administración, a la hora de cumplimentar estos mandatos legales, suele encontrar obstáculos que impiden que la gestión de la función informativa sea ágil y efectiva, quedando patente –de forma periódica- la poca eficacia con que se suele llevar a cabo la labor comunicacional en este tipo de acontecimientos calamitosos.

El objetivo principal de este trabajo es ofrecer a los profesionales de la sanidad una visión de conjunto sobre la forma en que se debe ejercer la función pública de informar en el desempeño de su profesión, con arreglo a lo que se prescribe en el ordenamiento jurídico español mediante el análisis de la crisis del virus del Ébola.

Para alcanzar este propósito, se ha estimado conveniente como primer objetivo el conocer la ortodoxia legal con que se debe gestionar la función pública de informar en la Administración Sanitaria española en situaciones de alerta, emergencia o calamidad pública; lo cual permitirá alcanzar un conjunto de segundos objetivos para analizar el caso práctico de la crisis del virus del Ébola como son:

- Averiguar las causas que promovieron la crisis mediática.
- Evaluar si la Autoridad responsable de dar la respuesta a la situación observó lo que determina el ordenamiento jurídico sobre la gestión de la Información Pública y, en su caso, comprobar si desde la Administración se **ejerció de forma adecuada, legal y eficaz, el llamado periodismo de fuentes.**
- Dar a conocer a los profesionales de la sanidad los errores en que se incurrió durante la llamada crisis del Ébola.

Para conseguir las metas propuestas se ha utilizado una investigación de mayor alcance y envergadura –hecha por el autor- desde la que se contempla de forma integral la gestión de la Información Pública en situaciones extraordinarias relacionadas con la salud². En ella también se incluye un análisis de la crisis de virus del Ébola en España utilizando tanto parámetros académicos como los mandatos legales impuestos por el ordenamiento jurídico, por lo que se puede entender que este trabajo es una síntesis de la investigación aludida.

Aunque el método que se ha seguido queda claramente descrito en ella conviene traer a colación ciertos detalles para facilitar su comprensión.

- Y así, se ha estudiado la legislación de la Administración General del Estado en materia de comunicación ya que, aunque las competencias en cuestiones de sanidad

¹ EL CONFIDENCIAL (20 de septiembre de 2018). España repite como el tercer mejor sistema sanitario del mundo. Consulta realizada el 25 de septiembre en: https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2018-09-20/espana-podio-indice-eficiencia-sistemas-sanitarios_1618773/

² Ibáñez, A. (2017). La crisis del virus del Ébola en España y la gestión de la información Pública ante situaciones extraordinarias relacionadas con la salud. Editorial: Sociedad Latina de Comunicación Social. (disponible en: <http://www.cuadernosartesanos.org/#133>).

están transferidas a las Comunidades Autónomas, la gestión de la crisis del virus del Ébola fue realizada por el Gobierno.

- Se ha utilizado todo lo publicado por la agencia de noticias Europa Press sobre la crisis del virus del Ébola, así como las noticias difundidas por los departamentos de comunicación de la Administración a través de sus páginas web.

- Para contrastar los resultados de lo investigado con lo acontecido, el estudio se complementa con una entrevista en profundidad realizada al director del Centro Coordinador de Alertas y Emergencias Sanitarias del Ministerio de Sanidad (en adelante CCAES); con ella se aportan datos por parte de alguien que vivió la respuesta a la alerta de forma directa como virólogo y como improvisado portavoz de la Administración, ofreciendo una visión no difundida desde los medios de comunicación que, al proceder del portavoz y componente del Comité Científico del Comité Especial para la gestión de la enfermedad por el virus del Ébola en España, se convierte en un documento único y fundamental para entender y analizar la gestión de la comunicación durante toda la crisis.

- Con el propósito de hacer un análisis técnico del evento se han tenido en cuenta datos como: el número de portavoces e instituciones que intervinieron, las características de los mensajes emitidos por la Administración, así como estudios demoscópicos hechos con ocasión de la alerta sanitaria.

Así las cosas, como ya se ha señalado, este trabajo se centrará en determinar la forma en que se gestiona la Información Pública³ por parte de la Administración en situaciones de catástrofes, crisis o emergencias, cuya respuesta, en todo o en parte, es competencia y responsabilidad del Sistema Nacional de Salud.

En este contexto, el asunto se ha abordado desde dos aspectos: en la primera parte se estudia el marco legal desde el que se debe gestionar la información a difundir entre la población en los casos de alerta o emergencia sanitaria, y en una segunda parte se ha estudiado y valorado el resultado que se obtuvo de su aplicación en la crisis del virus Ébola.

³ "Se entiende por información pública los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este título y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones". (Ley 19, 2013, artículo 13). Por motivos que se explicarán posteriormente, este término será aludido durante todo el trabajo con letras mayúsculas, es decir: "Información Pública"

Análisis y discusión

Primera parte: la Administración y la cobertura informativa en situaciones extraordinarias relacionadas con la salud

El derecho a la información y sus limitaciones

El derecho a comunicar o recibir libremente información veraz por cualquier medio de difusión, es uno de los derechos fundamentales del hombre⁴; con él se facilita su existencia y por ello adquiere un valor supremo; tan es así que el llamado derecho a la información ha alcanzado la categoría de derecho positivo con capacidad de regular una actividad social como es la de informar: el Derecho de la Información.

Nadie puede informar si no cumple una función informativa. Nadie puede ejercitar el derecho a la información si no es dentro del Derecho de la Información, si no es para cumplir la justicia informativa, la realización del suum en que la información consiste (Desantes, 1976, p. 153).

Normalmente, en acontecimientos infaustos que producen gran repercusión social la Administración se constituye en el principal agente difusor de la información; de esta forma se convierte en un "informador" más al ejercer el llamado periodismo de fuentes, por el cual debe facilitar los datos de que dispone en forma abierta e igualitaria a toda la sociedad con la mayor transparencia, imparcialidad y respeto al Derecho de la Información debiendo presidir la idea de que al ser la información en sí misma una función pública, con independencia de que sus agentes sean públicos o privados, los informadores, periodistas y empresarios de la información no tienen más derecho a la información que el resto de las personas: "La propiedad de un medio de comunicación social no conlleva el derecho de propiedad de la información. (...) El titular del poder de la información es el pueblo" (Nieto, 1987, p.108-110).

El informador únicamente es el instrumento en el que ha delegado la Sociedad, y en particular su público, para ejercer el deber profesional de informar, con el que se posibilita y facilita la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos hasta el punto de ser considerado por algún autor como objeto de un derecho humano.

La información de las cuestiones que afectan a la comunidad hace posible la existencia de la propia comunidad. Afirmar, pues, que la información es el objeto de un derecho humano, era una conclusión obligada (Soria, 1991, p.10).

⁴ Art. 19 de la declaración Universal de Derechos Humanos y art. 20 de la Constitución Española.

Si con la aprobación de la Carta Magna se eliminó la censura, en este mismo texto legal se permite limitar, y suspender –total o parcialmente- los derechos de información, difusión y opinión regulados por el artículo 20. En perturbaciones sociales graves, estos derechos se subordinan y quedan limitados por las circunstancias que puedan influir en la seguridad de las personas y en concreto por el derecho a su integridad física, o sea, el derecho a la vida⁵. De forma que cuando está en riesgo la vida humana, al Estado, a los medios de comunicación y a los informadores se les debe exigir que actúen con extrema cautela y con las limitaciones éticas propias de un estado de excepción, sobre todo en emergencias relacionadas con riesgos sanitarios o la salud de las personas.

La labor informativa del Estado, como desarrollo de la acción gubernamental, consistente en: “aquella actividad que, ordenada y orientada a la difusión de un mensaje común y veraz, ajeno a la mera opinión política, persigue dar a conocer a los ciudadanos los servicios que presta y las actividades que desarrolla la Administración” (Tribunal de Cuentas, 2011).

En situaciones de emergencia la labor informativa tiene una gran trascendencia social pues lleva implícita una doble finalidad: la que coadyuva con la seguridad de personas, bienes y medio ambiente, y la relativa al derecho humano de los ciudadanos a estar informados sobre hechos relacionados con los sucesos que inciden, o pueden incidir, en su vida cotidiana.

Esta doble finalidad, nace como consecuencia de la Declaración Universal de Derechos Humanos –artículos 3 y 19– así como de la Constitución –artículos 20 y 43–; mandatos que se desarrollan en diversos textos legales entre ellos en la Ley 17/2015, del Sistema Nacional de Protección Civil cuando hace referencia al “Derecho a la información” y al “Deber de colaboración”, de la siguiente forma:

Artículo 6. Derecho a la información. 1. Todos tienen derecho a ser informados adecuadamente por los poderes públicos acerca de los riesgos colectivos importantes que les afecten, las medidas previstas y adoptadas para hacerles frente y las conductas que deban seguir para prevenirlos. 2. Dichas informaciones habrán de proporcionarse tanto en caso de emergencia como preventivamente, antes de que las situaciones de peligro lleguen a estar presentes. (...) Artículo 7bis.8. Los medios de comunicación están obligados a colaborar de manera gratuita con las autoridades en la difusión de las informaciones preventivas y operativas ante los riesgos y emergencias en la forma que aquéllas les indiquen y en los términos que se establezcan en los correspondientes planes de protección civil (Ley 17, 2015).

⁵ Estas situaciones son reguladas mediante la Ley Orgánica 4/1981, relativa a los estados de alarma, excepción y sitio.

La función pública de informar, al ser ejercida de forma exclusiva por la Administración y tener unas características particulares -de obligado cumplimiento- que la diferencian de la información difundida por los medios de comunicación privados la convierten, en el ámbito del Derecho de la Información, en una realidad única; motivo por el que la hemos denominado Información Pública (con letras mayúsculas). En particular, los requisitos de carácter general que debe cumplir cualquier tipo de información emitida por el Estado, entre otros, son: la veracidad, haber sido **adverada** –certificar su veracidad–, la **austeridad en el gasto**, la **transparencia**, la **eficiencia**, la **libre competencia e igualdad ante los beneficios públicos** que puede proporcionar, la no discriminación, la utilidad, que esté desagregada, que sea de interés general, la lealtad institucional hacia la ciudadanía, la responsabilidad en los efectos que produce, fácil comprensión, y, sobre todo, debe ser puesta en conocimiento de los ciudadanos de forma obligada –aunque estos no la soliciten- si afectan a su salud y seguridad, salvo en determinadas excepciones que la Ley prevé⁶.

La gestión de la información sanitaria en situaciones especiales

Las crisis o emergencias graves en el ámbito de la salud pública se pueden producir desde tres grandes campos, el de la alimentación, el de la salud de la población, y el radiológico o de las radiaciones ionizantes. La respuesta a estas últimas –las derivadas de riesgos radiológicos- son gestionadas desde el Ministerio del Interior, en cambio las que se puedan derivar de los dos primeros campos se hacen desde el Ministerio de Sanidad con la colaboración de la Agencia Española de Seguridad Alimentación y Nutrición.

No obstante, cuando se producen situaciones en las que pueda peligrar de forma masiva la integridad física de las personas, por cuestiones relacionadas con la salud, la gestión de la Información Pública no siempre queda en manos del Sistema Nacional de Salud o del Ministerio de Sanidad⁷, pues en sucesos de tipo catastrófico, **grandes emergencias como epidemias o contaminaciones graves**, la respuesta también se le puede asignar al Ministerio del Interior.

⁶ “Los pacientes tienen derecho a conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud, toda la información disponible sobre la misma, salvando los supuestos exceptuados por la Ley. Además, toda persona tiene derecho a que se respete su voluntad de no ser informada” (Ley 41, 2002, Art. 4.4.).

⁷ Existen diversos tipos de información relacionados con lo que en la Constitución se denomina “derecho a la protección de la salud” como son: la información epidémica, la radiológica, la alimentaria, la sanitaria, la asistencial, la clínica y la de salud pública. Cada una de estos tipos de Información Pública es gestionado por distintos Organismos y Ministerios, dependiendo de la situación.

El Gobierno, en uso de las facultades que le otorga el artículo ciento dieciséis, dos, de la Constitución podrá declarar el estado de alarma, en todo o parte del territorio nacional, cuando se produzca alguna de las siguientes alteraciones graves de la normalidad. (...). b) Crisis sanitarias, tales como epidemias y situaciones de contaminación graves (Ley Orgánica 4, 1981, artículo 4.b.).

De forma sencilla y resumida, diremos que el mecanismo y estructura del sistema que gestiona la Información Pública, en la Administración General del Estado, se fundamenta en el principio de que cada departamento ministerial es responsable de la información que genera y de la que le afecta, constituyéndose cada uno en fuente de información (Real Decreto 199, 2012, artículo 4.5). En situaciones que puedan verse afectados más de un Ministerio, la coordinación de la función pública de informar correría a cargo del Ministerio de la Presidencia, a través de la Secretaría de Estado de Comunicación, o en cualquier otro organismo que el Ejecutivo estime pertinente, aunque normalmente quedará a cargo del Director del Plan de emergencia de protección civil correspondiente.

Para la Administración el precepto constitucional de informar en cuestiones relacionadas con la salud pública no es tarea fácil debido a ciertos parámetros que se deben tener en cuenta tales como: la libertad de expresión, el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar, a la propia imagen, a la protección de la salud y a la integridad física (entendida como seguridad de las personas). El Derecho de la Información insta al Estado a cumplir con la función informativa en los siguientes términos:

Los ciudadanos tienen derecho a conocer los problemas sanitarios de la colectividad cuando impliquen un riesgo para la salud pública o para su salud individual, y el derecho a que esta información se difunda en términos verdaderos, comprensibles y adecuados para la protección de la salud, de acuerdo con lo establecido por la Ley (Ley 41, 2002, Art. 6).

Pero lo más comprometido para los profesionales de la medicina –a título personal- es lo relativo a la información de tipo asistencial pues, entre otros detalles, se dice que:

Los pacientes tienen derecho a conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud, toda la información disponible sobre la misma, salvando los supuestos exceptuados por la Ley. Además, toda persona tiene derecho a que se respete su voluntad de no ser informada. (...) La información clínica forma parte de todas las actuaciones asistenciales, será verdadera, se comunicará al paciente de forma comprensible y adecuada a sus necesidades (...). El médico responsable del paciente le garantiza el cumplimiento de su derecho a la información (Ley 41, 2002, Art. 4).

Y así, en esta última ley, se responsabiliza a los profesionales de la medicina en la tutela del paciente, sobre todo cuando no está en pleno uso de sus facultades mentales, para que sea respetado el derecho a la información que le asiste. Este matiz es de gran trascendencia a la hora de analizar la forma en que se gestionó la Información Pública en el caso del virus del Ébola. Recuérdese que, según publicaron ciertos medios de comunicación, la auxiliar de enfermería contaminada por el virus del Ébola se enteró de su situación clínica a través de los medios de comunicación mientras se encontraba internada en el hospital Carlos III.

Segunda parte: la cobertura informativa durante la crisis del virus del Ébola

Forma de abordar el estudio del caso y sus antecedentes

Durante los meses de agosto y septiembre de dos mil catorce, se produjo la repatriación a España de tres voluntarios desde Liberia y Sierra Leona que se habían contaminado con el virus del Ébola mientras desempeñaban funciones sanitarias para responder a la emergencia sanitaria, que ya había sido declarada por la OMS, en las zonas referidas tras haber causado varios miles de muertos.

Con las repatriaciones se originaron dos crisis comunicacionales diferenciadas que articularemos en dos fases para su estudio. En la primera –entre el cuatro y el trece de agosto- no hubo gran repercusión mediática, pero sí se puede afirmar que fue el embrión con el que se produjo y materializó la segunda, que comenzó el veintiuno de septiembre y tuvo su mayor apogeo a partir del seis de octubre al confirmarse la contaminación de una auxiliar de enfermería componente del equipo que atendió al segundo paciente fallecido.

Ante la imposibilidad de exponer de forma exhaustiva y precisa los antecedentes y circunstancias que dieron como resultado la llamada crisis del Ébola, se hará una reseña de cada fase con la finalidad de centrar el asunto para proceder a su análisis; en inteligencia de que para cualquier aclaración o ampliación de datos se puede recurrir a la investigación de referencia.

Para ilustrar el relato se irá aportando parte de la entrevista que se hizo al director del Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias (CCAES) del Ministerio de Sanidad, Fernando Simón.

Primera fase, repatriación de Manuel García Viejo y Juliana Bonoha

Aunque los responsables del Ministerio de Sanidad habían informado sobre el asunto, las noticias iniciales que surgieron en la prensa española sobre el virus del Ébola fueron consecuencia de la contaminación y repatriación de los dos primeros voluntarios con titulares como este: “Dos religiosos españoles, aislados en Liberia a causa del virus del Ébola” (Europa Press, 4 de agosto de 2014).

Desde que se inició la alerta en marzo, yo había dado varias entrevistas, o conferencias, sobre el Ébola a varios profesionales de los medios de comunicación. (...) empezáramos en abril con la primera, cuando ya empezó a tener un poco de eco el Ébola. Desde abril hasta octubre que se creó el Comité yo había dado, sin exagerar, por lo menos alrededor de quince entrevistas a medios de comunicación escritos y televisiones, lo que pasa es que pasaron sin pena ni gloria porque no había mucho interés obviamente (...) salían en sitios pequeñitos, salían en la última página, en algún rincón (Director del CCAES, comunicación personal, 4 de diciembre de 2015).

El asunto tuvo gran relevancia en la opinión pública al impulsarlo la plataforma Change.org, consiguiendo que el día cinco de agosto el Gobierno repatriase a los dos religiosos. Por estas fechas todos los países europeos se encontraban inmersos en un gran esfuerzo común para que la epidemia no se propagase.

En esta zona España no tiene prácticamente presencia, no tiene ni embajada, (...). Pero lo que sí teníamos era capacidad de promover el que los profesionales españoles que estuvieran dispuestos pudieran participar en misiones de control de la epidemia en los países afectados. Y una de las formas fundamentales para hacerlo es darles la garantía de que si se infectan con el virus durante su trabajo en estos países, van a ser repatriados en las condiciones adecuadas. (...) esto mismo plantearon el resto de los países europeos, es decir, al final los profesionales europeos que fueran a colaborar para contener la epidemia, que nos interesaba a todos contenerla in situ, no cuando llegara aquí sino contenerla allí, iban a ser tratados, manejados, desde el punto de vista asistencial, con las mejores condiciones posibles, y eso incluía la repatriación. Y es un mensaje importante que había que lanzar (Director del CCAES, comunicación personal, 4 de diciembre de 2015).

Aunque el virus del Ébola ya había sido tratado en Europa, la polémica sobre la repatriación adquirió tal nivel de expectación que a la llegada de los dos religiosos en un avión medicalizado del Ejército del Aire –el siete de agosto– se hizo un gran despliegue de medios y aparato publicitario con la finalidad de dar a la opinión pública todas las garantías posibles de que el virus no se propagaría entre la población. La recepción de los enfermos fue

presenciada por el director del CCAES, el cual la describe de la siguiente forma:

En media hora o tres cuartos de hora, atendí como mínimo a siete radios nacionales, una detrás de otra, por teléfono, mientras esperaba que llegara el primer repatriado. Lo que pasa es que, de nuevo, eran programas a las seis de la mañana, eran radios, no eran televisión y bueno, pues pasó desapercibido, (...) aunque desde mi punto de vista se garantizó completamente toda la seguridad, yo creo que cometimos un error que es: que se garantizó en exceso. (...) cuando la situación es una situación con alto riesgo de generar una crisis como el Ébola, hay que tener cuidado de implementar las medidas necesarias y sopesarlas, no hacer extras, y si se hacen explicar por qué, y explicarlo muy bien o explicar por qué no es necesario hacer más. (...) la percepción del riesgo podrá ser un poco mejor o un poco peor, pero es la que se tiene que tener. Ahora, si a eso añades una autovía cortada, un helicóptero, una escolta policial tremenda, en lugar de una ambulancia tres ambulancias por si acaso una se estropea y por si se estropea otra, (...) genera una percepción en la población de riesgo mayor que la que realmente tiene ese virus, que tiene riesgo alto pero no era para hacer todo aquello.

Creo que, al menos, la sensación de riesgo que se transmitió fue mayor de la que debía haber sido (...), por que el virus no requería toda esa parafernalia que se montó. (...) el virus del Ébola se había manejado en laboratorios europeos en varias ocasiones con motivos de investigación. Es decir, el virus del Ébola en Europa había estado previamente, y no había supuesto ningún problema grave por cuestiones de seguridad (Director del CCAES, comunicación personal, 4 de diciembre de 2015).

La crisis mediática se desató el mismo día de la repatriación cuando la directora general de Salud Pública, Mercedes Vinuesa, da una rueda de prensa en la que comunica que el Gobierno gestionaría con la Orden de San Juan de Dios los gastos ocasionados. A esta polémica generada por la directora general se le añadieron otros factores como fueron: el ser acusada por varios sindicatos de improvisar; las críticas sobre el posible “abandono a su suerte”, por parte del Gobierno, a los compañeros de los repatriados también infectados por el virus del Ébola; el reproche de algunos médicos alegando que: “Es una decisión política y no sanitaria”; la denuncia de la Unión de Guardias Civiles sobre el temor a que los agentes que interceptaban cayucos pudieran contraer el virus del Ébola; o los comunicados por parte de la Asociación Madrileña de Enfermería Independiente –AME– diciendo que: “Ningún hospital de Madrid está preparado para el Ébola tras el desmantelamiento del Carlos III”.

El asunto adquirió tal envergadura mediática que el día ocho tuvo que ser el mismo presidente del Gobierno, Mariano Rajoy, quien, enfrentándose a la prensa de forma áspera y descortés, saliese al paso dando a conocer que sería el “Gobierno” quien costeara el operativo de

repatriación⁸. Crisis mediática que no cesó hasta el doce de agosto, fecha en que, a pesar de haber sido tratado con el suero experimental Zmapp, Miguel Pajares –el enfermo repatriado- falleció.

En esta primera repatriación se evidenció que ninguna de las Autoridades implicadas fue capaz de dar la respuesta comunicacional adecuada a la crisis mediática alentada por ciertos medios de comunicación que, de forma abyecta, no tuvieron en cuenta las medidas de seguridad adoptadas ni los derechos que amparaban a los repatriados. Pero lo que más sonroja al honrado ciudadano es que tanto el Presidente del Gobierno como la directora general de Salud Pública no conocían ni los objetivos que se perseguían con la tarea que se había encomendado a los cooperantes contagiados –contener el virus del Ébola en su lugar de origen impidiendo que se expandiera por el resto del mundo–, ni tampoco estaban informados de los derechos que asistían a los cooperantes: el poder ser repatriados en su caso⁹.

Segunda fase, repatriación de Miguel Pajares, la emergencia sanitaria y la crisis mediática

Nuevamente el veintiuno de septiembre se pone en marcha el protocolo para repatriar a otro infectado por el virus del Ébola –el médico y religioso Manuel García Viejo-, esta vez desde Sierra Leona. Después de ingresar el día veintidós en el hospital Carlos III de Madrid, el veinticinco de septiembre el enfermo fallece.

Si bien en esta segunda repatriación no se produjo el interés mediático que en la primera, y parecía que habían desaparecido las polémicas suscitadas en el caso anterior, súbitamente –el seis de octubre- se vuelve a desencadenar una nueva crisis al confirmarse que la auxiliar de enfermería Teresa Romero, componente del equipo que había atendido Manuel García Viejo, se había infectado.

Aunque en la investigación de referencia se trata el asunto en profundidad, a modo de flash periodístico cabe decir que la crisis fue resultado de dos factores, el primero consecuencia de la emergencia sanitaria promovida por la actuación negligente de la auxiliar de enfermería ya que, una vez entendió –por sus conocimientos técnicos- que podía haberse contaminado, no debió haber ido a la peluquería, ni seguir la conducta que observó,

exponiendo a la infección a las personas con las que se relacionaba. Esta parte, la emergencia sanitaria, fue atajada con éxito cuando la Autoridad sanitaria conoció del asunto. Pero en cambio, la parte comunicacional –el segundo factor- adquirió unas dimensiones ingobernables en base a: los colectivos sociales y sus reclamaciones, las llamadas mareas blancas; a los espurios intereses económicos de Javier Limón, el marido de la contaminada; a la inoperancia de la ministra de Sanidad y su equipo; a la locuacidad del consejero de Sanidad de la Comunidad Autónoma de Madrid; a la ausencia inicial de un portavoz único de la Administración provocando la proliferación de portavoces de distintas instituciones y de los enfermos, así como de profesionales de la medicina que atendieron a los enfermos.

El caos informativo fue de tal magnitud que incluso la Asociación Nacional de Informadores de la Salud tuvo que salir al paso, para desmentir al portavoz del Consejo General de Enfermería, con el artículo titulado: “Ébola: Portavoces que siembran el pánico pronosticando toda clase de disparates” (prnoticias, 8 de octubre de 2014). Solo cuando la vicepresidenta del Gobierno se hizo cargo de la situación, formó un Comité Especial, nombró un portavoz único –el virólogo Fernando Simón-, y suministró a los medios de comunicación dos veces al día desde la página web de La Moncloa y mediante ruedas de prensa los datos que iban aconteciendo, se conjuró la crisis mediática y se le puso fin. El eco mediático desapareció el quince de enero de dos mil quince al conocerse que la auxiliar de enfermería, tras un “acto de conciliación”, había reconocido públicamente haber mentido en las declaraciones que había hecho de la doctora que la había atendido en el hospital de Alcorcón y el tratamiento que le había dispensado.

La gestión comunicacional de la Administración durante las dos fases

Los organismos intervinientes.– Durante la primera fase los organismos que intervinieron fueron los siguientes: Protección Civil Europea; los Ministerios de Sanidad Servicios Sociales e Igualdad, Interior, Defensa, Asuntos Exteriores (AECID); Comunidad Autónoma de Madrid; Ayuntamiento de Madrid; y complejo hospitalario La Paz-Carlos III. Llegada la segunda fase, o sea, la alerta sanitaria y la segunda crisis mediática, junto a los ya mencionados, el hospital de Alcorcón y el Ministerio de la Presidencia adquirieron gran protagonismo; el primero por ser el lugar desde donde se dio a conocer la contaminación de la auxiliar de enfermería y el segundo por ser su titular la Autoridad en la que recayese el «Mando

⁸ Los detalles de la rueda de prensa se puede encontrar en (La Moncloa, Presidente, 8 de agosto de 2014). Consultado el 25 de septiembre de 2018 en: <http://www.lamoncloa.gob.es/presidente/intervenciones/Paginas/2014/prpp20140811.aspx>.

⁹ Según se dispone en el Estatuto de los cooperantes, si lo solicita el afectado, es preceptiva “la repatriación en caso de accidente, enfermedad grave, fallecimiento, catástrofe o conflicto bélico en el país o territorio de destino” (Real Decreto 519, 2006, artículo 10.1.e.)

único» en la gestión de la emergencia y por consiguiente el «Mando único» en la gestión comunicacional.

Es de traer a colación que en España no se decretó oficialmente el estado de alarma ni situación de emergencia alguna, lo que permitía al Gobierno decidir en quien recaería la gestión de la situación; es decir, quién ejercería de Director del Plan de emergencia. En un primer momento se determinó que recayese en la titular del Ministerio de Sanidad pero la respuesta técnica no fue efectiva pues la auxiliar de enfermería se contaminó sin haberse detectado la causa ni el momento en que se produjo, provocando con ello la correspondiente inquietud social; tampoco la gestión comunicacional realizada por parte de la responsable del Ministerio de Sanidad fue correcta, pues como se ha dicho en cada una de las dos fases provocó una crisis comunicacional. Solo cuando la vicepresidenta del Gobierno se hizo cargo de dar la respuesta a la emergencia –diez de octubre- se observó la unicidad de mando en la gestión comunicacional.

Los portavoces.– Los datos que ponen en evidencia el descontrol y mala gestión comunicacional de la Administración y los organismos implicados son los siguientes:

- En la primera fase el número de fuentes de información pertenecientes a las Administraciones y organizaciones civiles ascendió a veinticinco. Como consecuencia de esto, el número de portavoces y personas pertenecientes a esos veinticinco organismos aludidos, que fueron los responsables de difundir la información tanto a los medios de comunicación social como al público en general, superó los cuarenta.

- Durante la segunda fase, aunque algunos no estuvieron implicados en dar respuesta a la situación, el número de estamentos pertenecientes a las Administraciones y organizaciones civiles desde los que alguno de sus componentes emitió información relacionada con la emergencia sanitaria se elevó a setenta y dos, de los cuales surgieron más de ciento treinta portavoces y personas que fueron fuente de información para los medios de comunicación social¹⁰.

Cabe destacar que durante la primera fase las dos portavoces que hubo del Ministerio de Sanidad, Mercedes Vinuesa y Ana Mato, proclamaron de forma ostensible su desconocimiento sobre las obligaciones que la

función pública de informar les impone. Si de la primera ya se ha tratado, la prueba que justifica la afirmación hecha hacia la ministra es el comentario que hizo a los medios de comunicación el día trece de agosto, durante el funeral del cooperante muerto, pues al reprocharle una periodista que no había informado personalmente sobre el asunto contestó: “Lo importante no es el protagonismo de un ministro sino la gestión en sí, que ha funcionado” (Europa Press, 13 de agosto de 2014). Comentario de la señora Mato con el que sin lugar a dudas daba a entender que confundía la propaganda política con la Información Pública de la Institución, y de forma palmaria afloraba su desconocimiento e incumplimiento de las obligaciones que en materia de comunicación le impone el ordenamiento jurídico sobre el derecho que los ciudadanos tienen a conocer las actividades que realiza la Administración.

Pero el portavoz que más se hizo significar por sus controvertidas declaraciones fue el consejero de Sanidad de la Comunidad Autónoma de Madrid –Javier Rodríguez–, quien, durante la segunda fase, olvidando que la Administración únicamente debe difundir información verdadera y útil, tuvo el atrevimiento de acusar de mentir a la auxiliar de enfermería, aunque se demostrase posteriormente que el consejero tenía razón.

La información difundida por la Administración.– Durante la primera fase la Administración no publicó ninguna nota de prensa ni se insertó en la página web de la Moncloa dato alguno con el que se informase a la población sobre las medidas a tomar para aumentar su resiliencia, como se dispone en los artículos citados de la ya aludida Ley General de Salud Pública. Los ministerios implicados tampoco emitieron ninguna nota, o comunicado, de prensa al respecto salvo el de Sanidad que difundió cinco, de ellas solo una estaba relacionada con el virus del Ébola, con un matiz más bien propagandístico para el Gobierno, su título era el siguiente: “El Ministerio de Sanidad autoriza la importación del fármaco ZMapp para el tratamiento de la infección por el virus del Ébola” (Gabinete de prensa del Ministerio de Sanidad, 9 de agosto de 2014).

Durante la segunda fase se emitieron treinta y cuatro comunicados relacionados con el virus del Ébola: trece por el Ministerio de Sanidad y veintiuno por el Ministerio de la Presidencia.

Evaluación de la información difundida por la Administración.– Mediante las propuestas hechas en el trabajo ti-

¹⁰ El detalle de estos datos en ambas fases se encuentran en el Anexo III de la investigación de referencia.

tulado: "Un método para el estudio de la construcción mediática de la realidad" (Piñuel, Gaitán & Lozano, 2013), se han estudiado las características comunicacionales de todas las notas y comunicados de prensa aludidos obteniendo las siguientes conclusiones:

- En más de la mitad de las notas o comunicados –el 52,94%–, se informaba a los ciudadanos y los medios de comunicación sobre los asuntos relacionados con el virus del Ébola, se valoraba el impacto causado en la salud de las personas hospitalizadas y se difundían las recomendaciones oportunas a la población que pudiese ser afectada por la alarma sanitaria.

- En el 35,29 % de los mensajes se difundían las medidas adoptadas en respuesta a la alarma.

De esta forma en el 88,23 % de los mensajes se daba cumplimiento al mandato legal que tienen las Administraciones sanitarias de informar cuando se producen casos como el que se está tratando. Aunque los resultados aparentemente pueden parecer positivos, hay que tener en cuenta que el número total de notas de prensa fue muy escaso pues el Ministerio de la Presidencia dio veintiún comunicados en veinte días y el ministerio de Sanidad trece durante los más de tres meses que duró la alerta. Es necesario resaltar que el contenido del 25% de los mensajes difundidos por el Ministerio de Sanidad tenían un marcado contenido político pudiéndose calificar de ditirambos, pues no emitió ninguna nota de prensa en la que se llamase a la autoprotección y la calma, incumpléndose el mandato legal de difundir información útil con carácter urgente si el riesgo es inmediato, como debiera haber sido en el caso sucedido con la auxiliar de enfermería en su lugar de residencia, la población de Alcorcón (Ley 33, 2011, 4.c.).

La prensa y la demoscopia en la crisis del virus del Ébola

Las noticias en la prensa.– Debido a la carencia de noticias sobre la evolución del asunto en los distintos portales de internet de la Administración, los medios de comunicación difundieron cualquier dato relacionado con el tema alcanzando un número difícil de determinar. Ante este imponderable se recurrió a analizar las noticias emitidas por la agencia Europa Press obteniendo los siguientes resultados:

- Entre el trece y el doce de agosto –día en que muere el primer repatriado–, se publicaron 390 noticias relativas

al asunto, de las cuales 135 se relacionaban de forma directa con el estado de salud de los enfermos hospitalizados, o estaban vinculadas con la actuación del Sistema Nacional de Salud en Madrid con respecto al virus del Ébola. Conviene hacer notar que los días siete y doce se difundieron 35 y 37 noticias respectivamente. Fechas marcadas por las declaraciones de la directora general de Salud Pública, Mercedes Vinuesa, y el fallecimiento de Miguel Pajares.

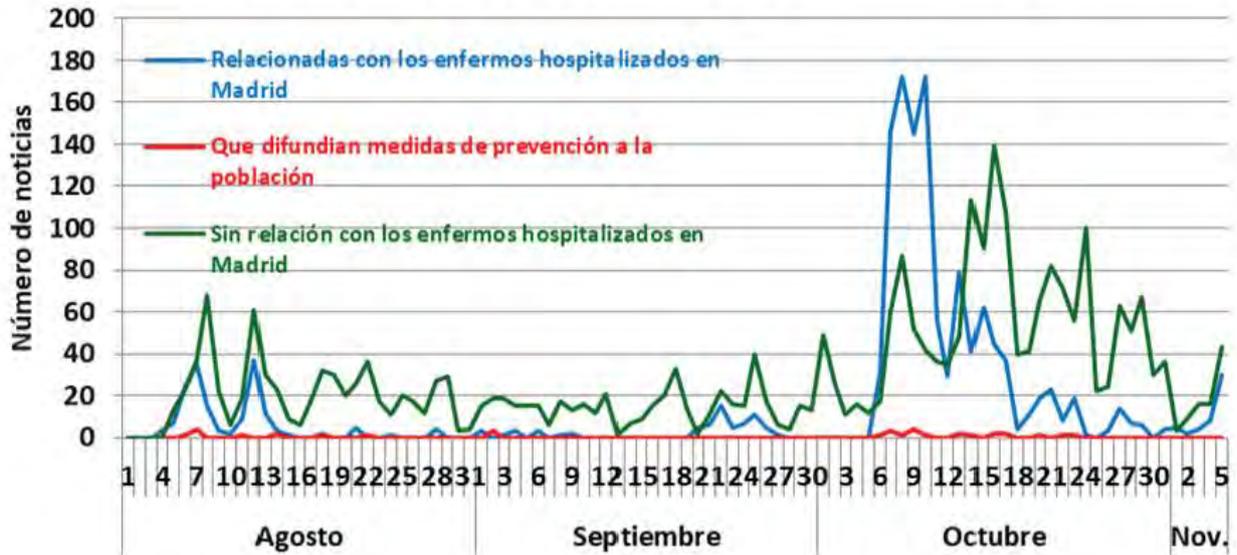
- Desde el veintiuno de septiembre al treinta de octubre –día en que todos las personas que habían estado en posible contacto con el virus fueron dados de alta–, Europa Press publicó en su página web 3012 noticias relativas al asunto; en 1180 de ellas se informaba sobre los mismos puntos de interés expresados en el párrafo anterior. El gran aumento de noticias fue resultado de la contaminación de la auxiliar de enfermería y la inadecuada gestión de la Información Pública entre los días seis y diez de octubre por parte de la titular del Ministerio de Sanidad, lo que provocó la aparición del gran número de fuentes de información descrito. Esta vulnerabilidad se subsanó drásticamente el día diez de octubre, momento en que la gestión de la Información Pública quedó a cargo del Ministerio de la Presidencia a través del "Comité Especial para la gestión del Ébola.

En las Tablas 1 y 2 se reflejan las fechas y el número de noticias publicadas; en ellas se puede apreciar que a partir del día seis de octubre –fecha en que se conoce la contaminación de la auxiliar de enfermería– se disparan alcanzando las cifras de 209, 260, 201 y 215 –en el día diez–, periodo de tiempo que coincidía con la inadecuada gestión comunicacional del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Son datos reveladores el que las fechas en que fallecieron los religiosos –doce de agosto y veinticinco de septiembre– no fueron las de mayor número de noticias, así como que el número de noticias en las que se "difundían medidas de prevención a la población" fue muy reducido no superando la veintena.

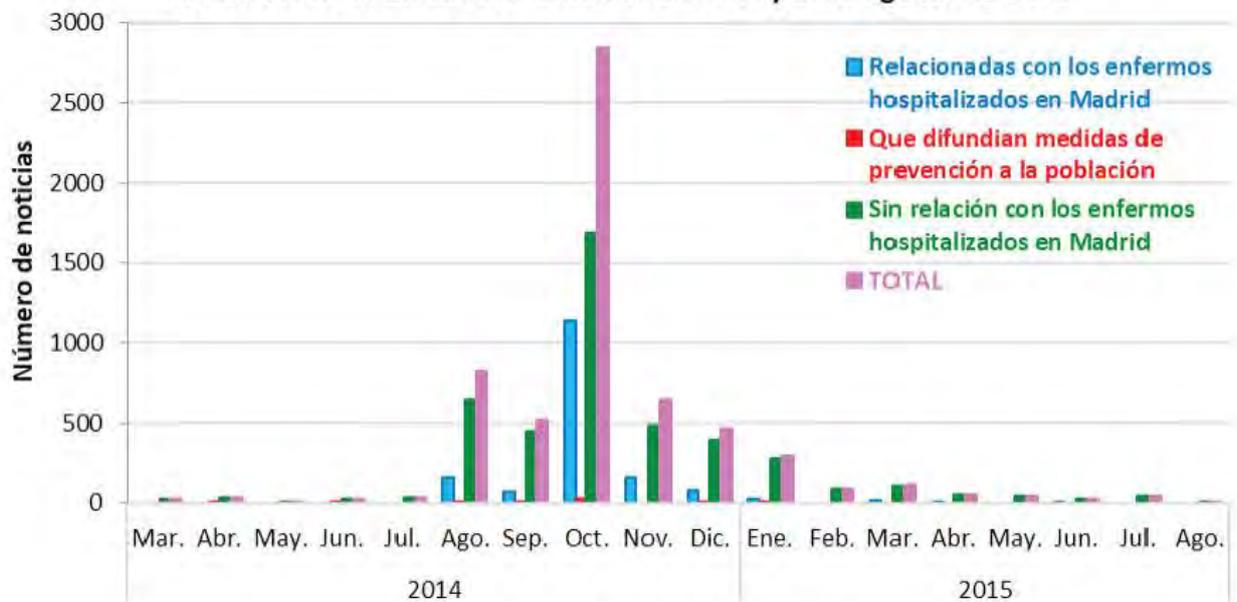
Si se fija la atención en los dieciséis meses que la Organización Mundial de la Salud mantuvo declarada la emergencia, desde el veintiuno de marzo de dos mil catorce al nueve de mayo de dos mil quince, se obtiene como resultado que se publicaron 6083 noticias, de ellas 2834 durante el mes de octubre.

Tabla 1. Número de noticias, relativas al virus del Ébola, publicadas por EUROPA PRESS entre el 4 de agosto y el 5 de noviembre de 2014



Fuente: elaboración propia

Tabla 2. Número de noticias, relativas al virus del Ébola, publicadas por EUROPA PRESS entre el 1 de marzo de 2014 y el 10 de agosto de 2015



Fuente: elaboración propia

La demoscopia en la crisis del virus del Ébola.– Como en casi todos los acontecimientos de relevancia, la demoscopia fue un instrumento utilizado a conveniencia de los diferentes intereses en juego. Los medios de comunicación hicieron un uso indiscriminado con resultados dispares, como los obtenidos por la encuesta que dio a conocer el diario “Heraldo de Soria” con el titular: “El 85% de los españoles temen ser contagiados por el virus del Ébola” (Álvarez, J. L., 1 de octubre de 2014), o la publicada por EL PAÍS con el título “La crisis sanitaria del Ébola: evaluación ciudadana de su gestión” (Metroscopia, 12 de noviembre de 2014). Del mismo estilo que la realizada por Metroscopia vieron la luz otra multitud hechas por diversos medios de comunicación con preguntas como “¿Aprueba la gestión del Gobierno en la crisis del Ébola?” publicada en El Periódico Mediterráneo, o “¿Cómo cree que está gestionando el Gobierno la crisis del ébola?” realizada por El Periódico Extremadura. En casi todas se podía apreciar el poco interés en “evaluar” con precisión y rigor la gestión de la crisis, pues adolecían, entre otros defectos, de mezclar la gestión técnica de la emergencia sanitaria surgida de las contaminaciones por el virus del Ébola con la gestión de la Comunicación Pública.

Una de las encuestas publicadas con mayor rigor – realizada por GAD3- es la titulada: “Percepción social sobre la crisis del virus de Ébola”¹¹; alguna de las conclusiones a que llegaba son las siguientes:

Un 26 % de los madrileños afirma estar preocupado por un posible contagio del virus, aunque los que consideran probable el contagio no llega al 10%.

Un 59% considera mucho o bastante creíble la información emitida por los portavoces sanitarios, responsables de la comunicación de la gestión del ébola.

La información de los medios de comunicación sobre el Ébola es valorada como comprensible (61%), alarmante (56%), rápida (51%), poco rigurosa (46%). Hay disenso sobre la cantidad de información: un 37% cree que ha sido excesiva mientras otro 37% la considera insuficiente (GAD3, 30 de octubre de 2014).

La ausencia de estudios sobre el asunto y la disparidad de datos ofrecidos obligan a recurrir a los barómetros del CIS de los meses de octubre y noviembre de dos mil catorce, únicos en los que se incluyó el término “Ébola”. Sus resultados permiten decir que la crisis del virus del Ébola dejó de interesar a la población cuando fue controlada la crisis mediática por el Ministerio de la Presidencia en el mes de octubre, pues en noviembre la preocupación demostrada entre los consultados fue de tipo residual.

¹¹ Ficha técnica Ámbito: Comunidad de Madrid. Universo: Ciudadanos mayores de 18 años y empadronados en la Comunidad. Tamaño de la muestra: 400 entrevistas. Consultado el 25 de septiembre de 2018 en: <http://www.gad3.com/es/noticias/#percepcion-social-sobre-la-la-cri-sis-del-ebola>

Todo lo cual permite aseverar que aunque las noticias relacionadas con la crisis saturaron todos los medios de comunicación, incluyendo los informativos y programas de entretenimiento, no se produjo en ningún momento alarma entre la población. Lo que a todas luces indica que la crisis fue promovida por intereses ajenos a la seguridad de la población, teniendo mayor eco entre los medios de comunicación que entre la ciudadanía.

Conclusiones

De los objetivos propuestos en este trabajo se puede afirmar lo siguiente:

- Para la Administración la actividad informativa, es una función pública más. La ortodoxia legal con que se debe gestionar la Información Pública está perfectamente definida, fijándose con meridiana claridad la Autoridad responsable de ello en cada caso.

- La conocida como crisis del virus del Ébola en España consistió en una alerta sanitaria que llegó a convertirse en una emergencia sanitaria cuando se contaminó el auxiliar de enfermería para, finalmente, transformarse en una crisis mediática sanitaria. Según los datos demoscópicos aportados, en particular por el CIS, la crisis mediática fue promovida por agentes sociales que no perseguían ni la seguridad de la población, ni su resiliencia; y aunque la mayoría de los medios de comunicación se hicieron eco del asunto, lo amplificaron y tergiversaron hasta la saciedad, convirtiéndose en voceros de los intereses que les sustentaban, no se despertó ni la alarma social ni el interés en la mayoría de los ciudadanos, como así quedó demostrado.

- La crisis mediática no surgió de forma sorpresiva e imprevista pues superada la primera fase, con su correspondiente distorsión mediática y mala gestión comunicacional por parte de los responsables de ello, no debía haberse producido la falta de organización y planificación demostrada por parte de las Autoridades responsables ante la más que probable posibilidad de que se produjesen nuevos casos, como así ocurrió mes y medio después. Por ello se puede afirmar sin ambages que la Administración no observó lo que determina el ordenamiento jurídico sobre la gestión de la Información Pública.

- Los órganos de comunicación de la Administración no ejercieron de forma legal, adecuada y eficaz, el llamado periodismo de fuentes, eludiendo las responsabilidades que la función pública de informar les impone. Simple y llanamente hicieron dejación de sus funciones. Hay que destacar que los especialistas en comunicación de los gabinetes de prensa del Ministerio de Sanidad brillaron por su ausencia, tanto por el resultado del ase-

soramiento de las Autoridades como en el ejercicio de la profesión periodística.

Aunque algunos profesionales de la sanidad incurrieron en ciertos errores comunicacionales, muy probablemente como resultado de no conocer lo que se determina en el ordenamiento jurídico al respecto, también hay que reconocer que fueron profesionales de la sanidad –sin la debida cualificación ni preparación en labores comunicacionales–, los que pusieron fin de forma positiva a la crisis mediática con su esfuerzo y buen hacer; pues como probos funcionarios, que sin amedrentarse ante una disciplina desconocida para ellos, supieron ganarse a la opinión pública impidiendo que se produjese en ningún momento alarma social.

Referencias Bibliográficas

Agencia de noticias Europa Press. www.europapress.es/

Álvarez, J. L. (1 de enero 2014). *El 85% de los españoles temen ser contagiados por el virus del Ébola*. Heraldo de Soria. Consultado el 25 de septiembre de 2018 en: www.heraldodesoria.es

Centro de Investigaciones Sociológicas. *Barómetros de octubre y noviembre de 2014*.

Desantes, J.M. (1976). *La función de informar*. Ediciones Universidad de Navarra, S.A.

El Confidencial. (20 de septiembre 2018). *España repite como el tercer mejor sistema sanitario del mundo*. Consultado el 25 de septiembre de 2018 de la web: https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2018-09-20/espana-podio-indice-eficiencia-sistemas-sanitarios_1618773/

El País. (12 de noviembre de 2014). *La crisis sanitaria del Ébola: evaluación ciudadana de su gestión*. Consultado el 25 de septiembre de 2018 de la web: <http://blogs.elpais.com/metroscopia/2014/11/la-crisis-sanitaria-del-ebola.html>

El Periódico Extremadura. (10 de octubre de 2014). *¿Cómo cree que está gestionando el Gobierno la crisis del ébola?* Consultado el 25 de septiembre de 2018 en: http://www.elperiodicoextremadura.com/encuestas/como-cree-gestionando-gobierno-crisis-ebola_792.html

El Periódico Mediterráneo. (13 de Octubre de 2014). *¿Aprueba la gestión Gobierno la crisis del ébola?* Consultado el 25 de septiembre de 2018 en:

http://www.elperiodicomediterraneo.com/encuestas/aprueba-gestion-gobierno-crisis-ebola_168.html

GAD3. (30 de octubre de 2014). *Percepción social sobre la crisis del Ébola*. Consultado el 25 de septiembre de 2018 en: <http://www.gad3.com/es/noticias#/percepcion-social-sobre-la-la-crisis-del-ebola>

Gobierno de España. Página web. Consultado el 25 de septiembre de 2018 en: <http://www.lamoncloa.gob.es/>

Ibáñez, A. (2017). *La crisis del virus del Ébola en España y la gestión de la información Pública ante situaciones extraordinarias relacionadas con la salud*. Laguna: Sociedad Latina de Comunicación Social (disponible en: <http://www.cuadernosartesanos.org/#133>).

Jefatura del Estado. (1981). Ley Orgánica 4/1981, de 1 junio, de los estados de alarma, excepción y sitio. *BOE*,134.

Jefatura del Estado. (2013). Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. *BOE*, 295.

Jefatura del Estado. (2011). Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública. *BOE*, 240.

Jefatura del Estado. (2002). Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica. *BOE*, 274.

Jefatura del Estado. (2005). Ley 17/2005, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil. *BOE*,164.

La Moncloa. (8 de agosto de 2014). *Conferencia de prensa del presidente del Gobierno después de su despacho con SM el Rey*. Consultado el 25 de septiembre de 2018 en: <http://www.lamoncloa.gob.es/presidente/intervenciones/Paginas/2014/prp20140811.aspx>

Ministerio de Administraciones Públicas. (2012). Real Decreto 199/2012, de 23 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de la Presidencia y se modifica el Real Decreto 1887/2011, de 30 de diciembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales. *BOE*, 20.

Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación. (2006). Real Decreto 519/2006, de 28 de abril, por el que se establece el Estatuto de los cooperantes. *BOE*, 114.

Nieto, A. (1987). *Cartas a un empresario de la Información*. Madrid: Fragua.

Piñuel, J.L., Gaitán, J.A., & Lozano, C. (2013). *Confiar en la prensa o no*. Un método para el estudio de la construcción mediática de la realidad. Editorial Comunicación Social S.C.

prnoticias (8 de octubre de 2014). *Ébola: Portavoces que siembran el pánico pronosticando toda clase de disparates*. Consultado el 25 de septiembre de 2018 en: <http://prnoticias.com/hemeroteca/20134649-ebola-portavoces-que-siembran-el-panico-pronosticando-toda-clase-de-disparates>

Soria, C. (1991). *La Hora de la Ética Informativa*. Barcelona: Editorial Mitre.

Tribunal de Cuentas. (2011). *Informe de Fiscalización de los contratos de Publicidad y Comunicación Institucional suscritos por las principales Entidades locales durante los años 2005, 2006 y 2007*.

La gestión comunicativa en redes sociales digitales de la emergencia del Ébola en España

The communicative management in social media of the emergence of Ebola in Spain

Salvador Percastre-Mendizábal^a, Carles Pont-Sorribes^a, Guillem Suau-Gomila^a

^a Departamento de Comunicación, Universitat Pompeu Fabra, España

Resumen

La crisis del Ébola en España fue una crisis sanitaria que tuvo lugar en 2014. Esta crisis tuvo consecuencias políticas como la dimisión de la exministra de sanidad del Gobierno del Partido Popular, Ana Mato, sociales como grandes movilizaciones en diferentes territorios del país, y humanitarias como la discusión en relación con el contagio del misionero español Manuel García y el de la auxiliar de enfermería Teresa Romero; e incluso se produjeron debates éticos en entorno al sacrificio de la mascota de Teresa Romero, Excalibur. La investigación tiene por objetivo analizar en qué medida y de qué forma las administraciones y los medios de comunicación utilizaron Twitter para comunicarse con la ciudadanía. Teóricamente se fundamenta en el campo sociológico del riesgo y en el ámbito de la comunicación y el periodismo en entornos digitales. La metodología es de tipo mixta y se concluye que los medios de comunicación convencionales siguen siendo fundamentales para comunicar las emergencias.

Palabras clave: Ébola en España; Twitter; emergencias; administraciones públicas; medios de comunicación; ciudadanía.

Abstract

The Ebola crisis in Spain was a health crisis that took place in 2014. This crisis had political consequences such as the resignation of the former health minister of the Popular Party Government, Ana Mato, social as large mobilizations in different territories of the country, and humanitarian as the discussion regarding the contagion of the Spanish missionary Manuel García and that of the nursing assistant Teresa Romero; and there were even ethical debates surrounding the sacrifice of Teresa Romero's mascot, Excalibur. The research aims to analyze to what extent and in what way administrations and the media used Twitter to communicate with citizens. Theoretically, it is based on the sociological field of risk and on the field of communication and journalism in digital environments. The methodology is mixed, and the research concluded that traditional media are still fundamental to communicate emergencies.

Keywords: Ebola in Spain; Twitter; emergencies; public administrations; the media; citizenship.

Introducción

Esta investigación analiza uno de los medios sociales digitales (social media) con mayor influencia en el sistema hipermediático y, por tanto, con mayores posibilidades de impacto en situaciones de emergencia (Chevite-Fernández y Serrano-Rodríguez, 2013). La investigación se centra en el estudio de una emergencia sanitaria con una elevada repercusión mediática, la denominada crisis del Ébola en España. A raíz del brote del virus del Ébola en África Occidental en 2014, Teresa Romero una auxiliar de enfermería del Hospital Carlos III de Madrid resultó contagiada de esta enfermedad. Se informó del caso el 6 de octubre de ese mismo año, convirtiéndose en el primer contagio que se originaba en territorio español y europeo. Este fue el suceso que generó la situación de emergencia que aquí se analiza, concretamente se investiga el uso que los actores implicados en la gestión de la comunicación hicieron de los social media. Se estudia también la polémica generada en redes sociales digitales ante el posible sacrificio de la mascota (un perro) de Teresa Romero llamada Excalibur. Los actores analizados son: administraciones públicas, empresas y medios de comunicación.

Los principales objetivos de la investigación son: a) conocer hasta qué punto se utilizan las herramientas 2.0 en la comunicación de situaciones de emergencia, b) averiguar los cambios que se han producido en la gestión de la comunicación de las emergencias analizando su impacto en la población, y c) determinar las nuevas formas de comunicación que se han generado.

La voluntad de los investigadores es aportar datos que permitan explicar los retos que afrontan los medios de comunicación y las administraciones en casos de emergencias. Para llevar a cabo la investigación, como se explica en el apartado metodológico, se han empleado tanto métodos cuantitativos como cualitativos.

Marco teórico

Los autores han tomado como referencia tres grandes disciplinas y subdisciplinas académicas: el campo sociológico del riesgo, el ámbito de la comunicación y el periodismo, y la investigación en redes sociales digitales, especialmente en Twitter. En la aproximación teórica al debate del riesgo es ineludible hablar del concepto de postmodernidad y del nuevo paradigma que Beck (1998 y 2002) denomina la sociedad del riesgo.

En 1998 se publica *La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad*, del sociólogo alemán Ulrich Beck. Durante los años noventa la teoría social de Beck en-

tra en diálogo con otras aportaciones de autores como Giddens, Lash, Habermas y Luhmann, entre otros (Pont-Sorribes, 2013). Esta corriente teórica refleja que en la sociedad contemporánea existen cambios importantes que aportan nuevas relaciones sociales y que superan la sociedad de clases con nuevos movimientos ciudadanos como el ecologismo, el pacifismo o el feminismo. En este contexto, Beck (1998) plantea el paradigma de la sociedad del riesgo como un estadio de la sociedad moderna en el cual la producción de riesgos políticos, ecológicos e individuales escapa al control institucional.

En esta sociedad, los medios difunden y multiplican el conocimiento colectivo sobre el peligro, el riesgo y la inseguridad visible, y el alarmismo se amplifica a través de la transmisión múltiple de los medios de comunicación de masas. Las noticias sobre crisis, atentados, desastres y catástrofes se difunden instantáneamente a todo el planeta (Gil-Calvo, 2004). La hipótesis de la amplificación del riesgo colectivo de Gil-Calvo (2004) enlaza con lo que Beck sentencia acerca de la globalización.

La percepción del riesgo ha aumentado en las últimas décadas. Es apreciable que este cambio trascendental se ha producido debido a la información y su inmediata divulgación, porque hoy ya no existen fronteras en el ámbito comunicativo, una noticia llega en cuestión de segundos a cualquier rincón del mundo y esto comporta cambios de actitud en los receptores (Fog, 2002).

Las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), y por ende los nuevos medios de comunicación permiten que las interacciones puedan tener lugar a pesar del momento y del espacio físico en los que se encuentren los actores que interactúan. En el contexto de la comunicación de emergencias se debe tener en cuenta la idea de que, la sociedad en red ya no hace distinción entre emisor y receptor del mensaje. En la sociedad red emerge un nuevo modelo de usuario que algunos autores llaman el prosumidor (prosumer) o usuario proactivo. Este ha ganado centralidad con la evolución de la web 2.0, un término acuñado por Tim O'Reilly en el año 2004.

Los usuarios, a través de las páginas colaborativas participan del debate público y convierten a las páginas web en plataformas de contenidos como los blogs, los microblogs (p. ej. Twitter) o los portales de vídeos como YouTube, entre muchos otros. Estos medios sociales han demostrado ser poderosamente útiles en situaciones de crisis (Austin, Liu, y Jin, 2011). A las ventajas expresadas anteriormente, hay que añadir que Internet y los denominados social media permiten, por razones técnicas, una respuesta más eficaz ante las crisis gracias a la inmediatez y la horizontalidad de la comunicación en estas plataformas.

Los cambios de las sociedades actuales se están lle-

vando a cabo a partir de los avances tecnológicos que se adentran en nuestras vidas y las remodelan según la metáfora de la Red. El resultado es la creación de una red de redes, la denominada sociedad en red (network society). En esta nueva estructura, la percepción de espacio y tiempo cambia radicalmente (Castells, 1996; Deuze, 2012).

El desarrollo del uso del social media acerca de las discusiones sobre asuntos públicos ha llevado de forma natural a que, en el espacio de las redes digitales sean los propios ciudadanos quienes se han convertido también en emisores de contenidos. Un proceso proactivo que se da especialmente cuando hay situaciones de emergencia y crisis de todo tipo, particularmente las que tienen implicaciones en el ámbito de la comunicación política.

El servicio de microblogging Twitter es utilizado por periodistas e investigadores como un instrumento para analizar el potencial político, las tendencias electorales y los comportamientos comunicativos de actores políticos (Campos-Domínguez, 2017). Aunque su penetración e impacto social es inferior al de otras redes sociales como Facebook (IAB, 2018) constituye una herramienta excepcional para contactar con periodistas, influencers y expertos en diferentes áreas del conocimiento (Giansante, 2015).

A pesar de las posibilidades interactivas que ofrece Twitter, su uso representa una variación de los modelos comunicativos tradicionales, es decir, en muchas ocasiones se utiliza como un canal de comunicación vertical y unidireccional, especialmente por parte de las élites políticas (Bentivegna, 2012; Bor, 2014; Di Bonito, 2015; López-Abellán, 2012). Este uso inapropiado que en ocasiones se hace de las redes digitales impide a los dirigentes políticos sacar mayor provecho de sus comunicaciones a través de Twitter, las cuales tienen un elevado potencial tanto en la comunicación política como en la comunicación institucional y, concretamente, en la comunicación en situaciones de emergencia (Moya-Sánchez y Herrera-Damas, 2015).

En el campo de la comunicación de emergencias destacan las investigaciones de Brandtzaeg, Lüders, Spangenberg, Rath-Wiggins, y Følstad (2016); Bruns, Burgess, Crawford, y Shaw (2012); Hughes y Palen (2009); Jin, Liu, y Austin (2014); y de Mendoza, Poblete, y Castillo (2010). El papel de Twitter en situaciones de emergencia conduce a una interacción mayor con los ciudadanos y al desarrollo de nuevos tipos de información que resultan más eficientes y de mayor impacto comunicativo, según se deduce de los trabajos de investigación citados.

Metodología

El desarrollo metodológico de la investigación es de tipo mixto cuantitativo-cualitativo, el alcance de este estudio es de tipo descriptivo con profundidad analítica e interpretativa.

Delimitación de la muestra de análisis

La muestra de análisis se ha filtrado a través de una herramienta de selección de muestras relevantes en Twitter, denominada Top Discussion Indicator o TDI (Percastre-Mendizábal, Pont-Sorribes y Codina, 2017). El TDI consiste en, por un lado, la identificación del marco temporal (o rango de tiempo) en el que se publicó el mayor volumen de tuits sobre la emergencia, y, por otro lado, la selección de aquellos tuits más relevantes de cuantos se publicaron en ese marco temporal determinado.

Los tuits más relevantes se han elegido en función de su viralización, ya que a mayor viralidad, mayor impacto y, por tanto, mayor relevancia de los mensajes puesto que logran un mayor número de impresiones y de visibilidad en redes sociales digitales. En consecuencia, se han seleccionado aquellos tuits que tuvieron como mínimo 50 retuits y 10 favoritos. Los motivos por los que se otorga mayor valor al retuit que al favorito son los siguientes:

1. En la lógica interna de la timeline de Twitter, un retuit da más visibilidad que un favorito, por lo que su valor como instrumento de viralización es más alto.

2. Como ha demostrado la literatura la norma general es que los tuits obtengan un mayor número de retuits que de favoritos, por lo que resulta necesario otorgarle un mayor valor numérico (Percastre-Mendizábal, 2018).

En la emergencia del Ébola en España, el TDI se localizó el día 7 de octubre de 2014 entre las 00:00 y las 23:59 (Suau-Gomila, Percastre-Mendizábal, Palà, y Pont-Sorribes, 2017). En total el día 7 de octubre se publicaron 358.290 tuits, es decir, un 32,91% del total de la conversación en Twitter sobre la emergencia. Entre los 358.290 tuits que se publicaron el día 7 de octubre de 2012, 1.115 tuits cumplieron el requisito de tener como mínimo 50 retuits y 10 favoritos. Es decir, en total el 0,31% de los tuits publicados durante el TDI tenían la viralidad requerida para ser analizados.

De esos 1.115 tuits, se han analizado los 720 tuits con mayor viralidad y a pesar de que se ha puesto el foco en los perfiles mediáticos y en los políticos e instituciona-

les, también se han analizado los perfiles ciudadanos. Consecuentemente, se puede afirmar que se ha tenido en consideración a los tres actores de la comunicación política (Wolton, 1990; Canel, 2006; Mazzoleni, 2010).

Además del TDI se han utilizado otros dos filtros para delimitar la muestra, por un lado, la geolocalización, puesto que únicamente se han analizado tuits publicados en España y, por otro, el idioma, ya que ex-

clusivamente se han analizado mensajes publicados en castellano.

Variables cuantitativas del análisis

El siguiente cuadro presenta las variables utilizadas a partir de la información obtenida de las bases de datos de la propia red de microblogging Twitter, y que es información de carácter público, a saber:

Tabla 1. Variables de análisis.

1.	Número de seguidores del perfil en el momento de realizar el tuit y en el momento del análisis.
2.	Número de perfiles a los que está siguiendo el perfil en el momento de publicar el tuit y de realizar el análisis.
3.	Número de retuits recibidos en cada uno de sus tuits, y número de retuits totales recibidos por el perfil.
4.	Favoritos recibidos en cada tuit y en total por el perfil.
5.	Número de tuits publicados sobre la emergencia.
6.	Número de retuits realizados sobre la emergencia.
7.	Total de inputs: sumatorio del total de tuits publicados y retuits realizados
8.	Número de etiquetas utilizadas.
9.	Número total de menciones realizadas a actores relevantes en la gestión y/o la comunicación de la emergencia.
10.	Número total de enlaces compartidos por el perfil.
11.	Total de interacciones: sumatorio de etiquetas utilizadas, más menciones relevantes realizadas, más enlaces compartidos.
12.	Número total de contenido multimedia (vídeos, gifs y archivos de audio) compartidos.
13.	Número de tuits con imágenes publicados por el perfil.
14.	Total de hiperenlaces utilizados por el perfil: suma del total de contenido multimedia compartido más los tuits con imágenes publicados.

Análisis de las discusiones influyentes

El análisis de las discusiones influyentes se basa en una reformulación del “Analyse des attentats de Paris sur les réseaux sociaux” elaborado por Vanderbiest (2015). En este análisis el autor presenta seis fases de la crisis en redes sociales, estas seis fases semánticas y no temporales de la crisis han sido redefinidas y utilizadas para el análisis cualitativo de la presente investigación. Las fases son:

A. Fase de alerta

Es la fase puramente informativa de la emergencia, en consecuencia y desde un marco puramente temporal, es la primera fase que aparece en una situación de riesgo, lo que no implica que sólo aparezca en el inicio de la crisis, ya que cada vez que se descubre nueva información sobre la misma, esta fase debe hacer acto de presencia. Por la propia naturaleza intrínseca de esta fase y su tipología significativa, los perfiles institucionales y de medios de comunicación deberían aparecer de forma mayoritaria, sin prejuicio de que puedan existir perfiles ciudadanos que también aporten información sobre la emergencia en un momento concreto.

B. Fase emocional

Es la fase en la que se expresan las emociones y sentimientos respecto a la emergencia, la gestión de esta y cuanto la rodea. Aparece en todas las emergencias ya sea para dar condolencias a las víctimas, expresar la espectacularidad de un fenómeno concreto, etc.

Por la tipología significativa de la fase se encuentran mensajes de los tres actores: públicos/institucionales, mediáticos y ciudadanos, sin embargo, los mensajes ciudadanos deben ser los mayoritarios en esta fase, ya que si bien es positivo que las instituciones y los medios de comunicación se acuerden de las víctimas y/o afectados por la emergencia, se considera que su labor principal no debe ser la de emitir mensajes emotivos, sino gestionar e informar respecto a los acontecimientos de la propia crisis. Mientras que los ciudadanos sí que tienen mayor libertad para expresar sus sentimientos sobre la emergencia al no tener la obligación de gestionar y solucionar la misma.

C. Fase de transición

Esta fase combina las dos anteriores, es decir, se enmarcan en la misma aquellos tuits que contienen información y emoción en un mismo mensaje. Esta fase puede resultar especialmente útil para los medios de comunicación, ya que les permite, por un lado, ampliar o dar nuevas informaciones sobre la emergencia en el momento que estas se conocen, y, por otro lado, recordar y mostrar su solidaridad con los afectados por la propia situación de emergencia.

D. Fase de racionalización

En esta fase se organizan los mensajes en el ciberespacio en torno a una etiqueta (hashtag) y a elementos comunes de lenguaje, es decir, se ofrece una visión de la emergencia que engloba a una mayoría de ciberperfiles, quedando excluidas aquellas visiones contrarias a la mayoritaria, al estar fuera del espacio común de discusiones.

E. Fase de interés

En esta fase se encuentran mensajes cuyo objetivo escapa a las propias necesidades de la emergencia, es decir, no tratan ni de gestionar la crisis, ni de dar información al respecto, ni tan siquiera de mostrar respeto hacia las víctimas. Los mensajes de esta fase persiguen atraer la atención hacia el propio emisor del mensaje para aumentar su popularidad en la red. Entre los tipos de mensaje que se pueden encontrar destacan los anuncios, las bromas y/o mensajes humorísticos -habitualmente satíricos-, los montajes audiovisuales, entre otros.

F. Fase de desestructuración

En el marco de esta fase se localizan mensajes que rompen con la tónica mayoritaria de la conversación al rechazar el punto de vista general sobre la misma. Este rechazo es el que constituye la estructura e identidad de esta etapa.

Resulta pertinente establecer el nivel de la emergencia a partir de distintos criterios como la duración temporal de la emergencia, el volumen de conversación que

genera y la gravedad de esta atendiendo al número de fallecidos, heridos, etc., se ha clasificado la emergencia en efímera, de mediana amplitud o grave.

Categorías de la discusión

Más allá del análisis de las distintas fases, para el análisis de las discusiones influyentes también se han tenido en cuenta las siguientes variables cualitativas:

A. **Epicentro de la discusión:** se trata de identificar y definir el momento en el que se generan más inputs en torno a la conversación sobre la emergencia, este marco temporal que coincide con el definido por el TDI, permite, por tanto, realizar una definición más precisa de este periodo.

B. **Expresión del descontento:** aquí se indican aquellas expresiones o palabras clave que expresan de forma explícita malestar ya sea por la situación de emergencia, por su gestión o por ambas.

C. **Temáticas principales:** muestra el foco temático general de los mensajes publicados y sirve para conocer sobre qué aspectos de la emergencia se centró la opinión pública alrededor de las conversaciones.

D. **Resurgimiento de la emergencia:** se identifica que subemergencias existen en el seno de la emergencia global. Junto a la identificación de las temáticas principales, permite observar si la atención sobre la emergencia se ha focalizado en la crisis principal, o si, por el contrario, una subcrisis o crisis secundaria ha desviado la atención de la crisis originaria.

Resultados

Para el análisis del Top Discussion Indicator, que en el caso del Ébola se focaliza en el día 7 de octubre de 2014, se seleccionaron un total de 283 perfiles. Estos perfiles son los más relevantes de cuantos publicaron en ese periodo de tiempo con base en tres criterios de selección: la viralidad de sus tuits, es decir que sus mensajes fueron ampliamente difundidos en Twitter, la relevancia offline del actor, es decir, que son actores con influencia social y, por último, el criterio de representatividad, es decir, que

de entre estos 283 perfiles seleccionados existen actores políticos/institucionales, mediáticos y ciudadanos, para salvaguardarla lógica interna del estudio planteado.

Estos 283 actores seleccionados publicaron 720 tuits, lo que supone un promedio de 2,54 tuits publicados por actor. De los 283 actores que publicaron, 64 (22,62%) son perfiles mediáticos (13 medios de comunicación, 7 blogs, 25 periodistas y 19 comunicadores), 18 (6,36%) son actores públicos (1 organismo público, 0 funcionarios públicos, 11 organismos políticos y 6 políticos), 6 (2,12%) actores de grupos interés (2 empresas, 3 organizaciones de tipo sindical/gremial y 1 entidad religiosa) y 195 (68,90%) actores ciudadanos (140 tuiteros, 37 ciberactivistas y 18 organizaciones ciudadanas).

En total los 720 tuits que se analizaron del Top Discussion Indicator recibieron 221.682 retuits, lo que supone un promedio de 783,33 retuits por tuit publicado. Además, recibieron 90.501 favoritos, lo que representa un promedio de 319,79 favoritos por tuit. Estos datos ponen de manifiesto la alta viralidad de los tuits analizados.

Fase de alerta: tras indagar mediante las siguientes palabras clave y etiquetas: "alerta", "última hora", "informamos", "ampliamos", "en directo", "en vivo", "ahora", "#últimahora", "#directo", "#información", "#España" y "#ÉbolaenEspaña"; únicamente se han encontrado 3 tuits con las etiquetas "#últimahora", "#España" y "#ÉbolaenEspaña", publicados por los perfiles mediáticos Prnoticias, Estrella Digital.es y El Plural, respectivamente, que puedan enmarcarse en esta fase. Por ende, esta fase es poco relevante, lo que pone de manifiesto que la conversación en Twitter no tuvo un carácter informativo.

Fase emocional: tras realizar las búsquedas con las siguientes palabras claves: "sacrificio", "solidaridad", "vergüenza", "dimisión", "asesinos", "pena", "lucha", "ánimo", "fuerza" y "peligro", se hallaron 227 tuits que pueden enmarcarse en esta fase, lo que sin duda, pone de manifiesto el carácter emocional de la conversación sobre esta emergencia en Twitter.

Fase de transición: es la fase en la que se combinan la emotividad y la información. Para localizar tuits que pudieran enmarcarse en esta fase se han aplicado dos filtros de texto, en primer lugar, las etiquetas "#SalvemosExcalibur" y "#AnaMatoDimisión", que por sí mismas expresan emotividad y una posición respecto a la emergencia, y por otro lado un filtro de usuario, es decir, se buscaron los medios de comunicación que publicaron tuits con esas etiquetas. En total los medios de comunicación publicaron 14 tuits con estos hashtags en el marco

del Top Discussion Indicator.

Fase de racionalización: el “espacio común” de la conversación en el marco del TDI orbitó en torno a la etiqueta “#SalvemosExcalibur” ya que de los 720 tuits que se publicaron en ese período, 671 (93,2%) fueron realizado con esa etiqueta. Lo que pone de manifiesto que desde el principio el foco de interés en Twitter fue Excalibur, la mascota de Teresa Romero la cooperante infectada, y no en la propia paciente.

Fase de interés: en esta emergencia abundan las bromas, los mensajes sarcásticos y las duras críticas que tienen por objetivo atraer la atención hacia el propio emisor de estas. Este tipo de mensajes son publicadas principalmente por perfiles ciudadanos tanto de tuiteros como de ciberactivistas. Algunos ejemplos:



Imagen 1. Ejemplo de mensaje que se enmarca en la fase de interés. Fuente: Twitter.



Imagen 2. Ejemplo de tuit de un actor político que busca llamar la atención. Fuente: Twitter.

Fase de desestructuración: aparecen escasos tuits en los que se realizan críticas a la especial atención que se puso en el caso de la mascota de la auxiliar de enfermería Teresa Romero, el perro Excalibur. Estos son algunos ejemplos:



Imagen 3. Tuit crítico con el “espacio común” de la conversación. Fuente: Twitter.



Imagen 4. Tuit que ahonda en la dicotomía entre humanismo y animalismo. Fuente: Twitter.

Nivel de la emergencia: es una crisis que podemos considerar de mediana amplitud, con potencialidad para haberse convertido en una crisis grave. Se considera de mediana amplitud porque se prolongó casi dos meses en el tiempo y porque tuvo dos víctimas mortales, el misionero Manuel García y la mascota Excalibur; una víctima no mortal que resultó contagiada y que sufrió daños y perjuicios (Teresa Romero), y una víctima política, la entonces ministra de sanidad de España, Ana Mato. Asimismo, se considera una emergencia potencialmente grave puesto que puso en

riesgo potencial al conjunto de la población residente en España, es decir, a aproximadamente 47 millones de personas.

Epicentro de la discusión: el epicentro de la discusión se produce entre los días 6 y 8 de octubre de 2014, siendo el día 8 el de mayor actividad en Twitter, y el día 6 el del surgimiento de la emergencia puesto que fue cuando se confirmó el contagio por Ébola de la auxiliar de Teresa Romero, sin embargo, la discusión mayoritaria fue en torno a la etiqueta "#SalvemosExcalibur" como se aprecia en el Gráfico 1.

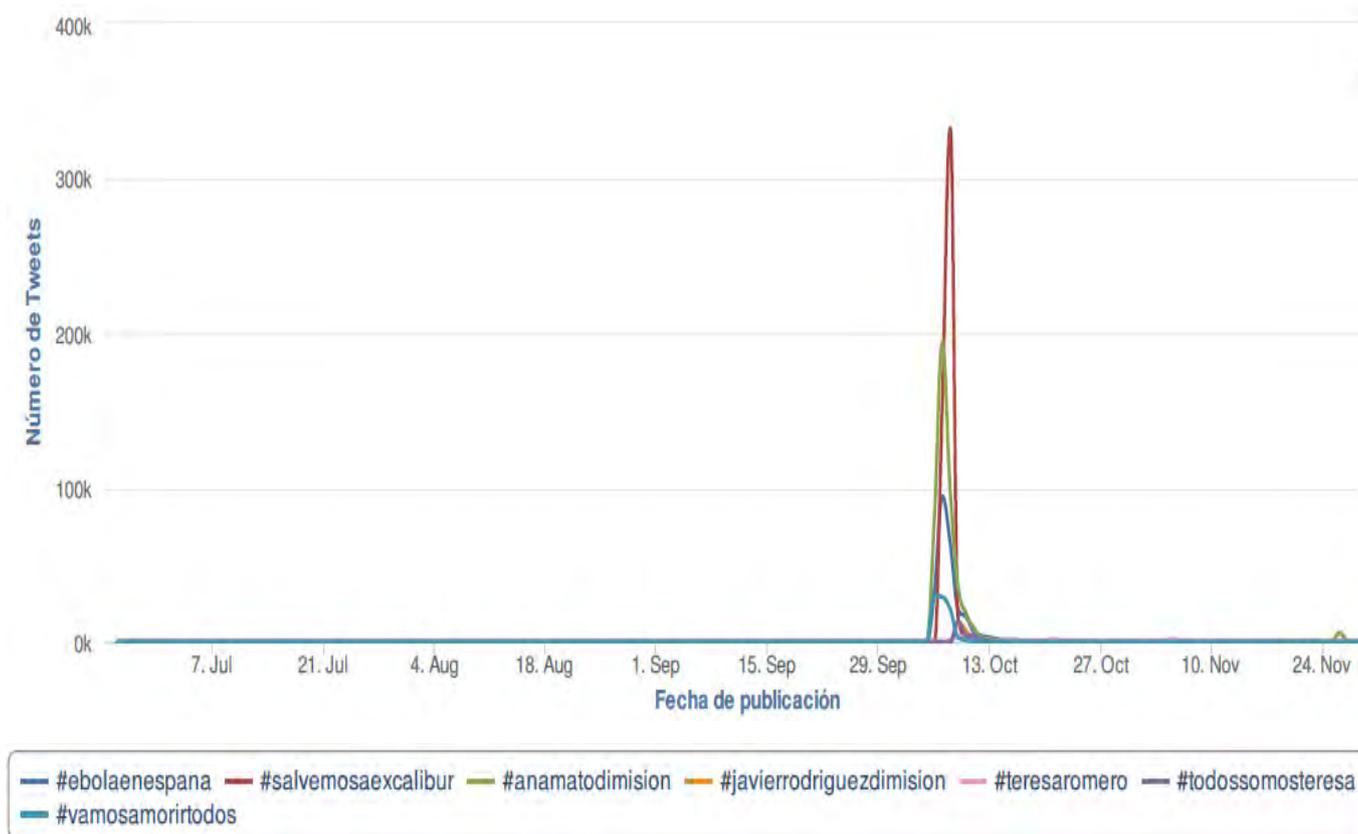


Gráfico 1. Frecuencia de tuits enviados durante el periodo de emergencia con las distintas etiquetas.

Expresión del descontento: se expresa de forma clara y mayoritaria, como demuestra el uso generalizado de la etiqueta "#AnamatoDimisión", que fue la segunda etiqueta que más usuarios utilizaron durante toda la emergencia (451.711) después de "#SalvemosExcalibur" (508.124) que fue la más utilizada. De hecho, uno de los aspectos más relevantes es que el descontento en esta emergencia se focalizó hacia unos responsables claros: Ana Mató y el Gobierno (en general), sin embargo, apenas hay tuits que responsabilicen de forma directa y explícita al Ministerio de Sanidad, a la Comunidad de Madrid, al Partido Popular (el partido en el Gobierno) o contra el presidente del Gobierno de entonces, Mariano Rajoy Brey.

Temáticas principales: los dos temas más recurrentes durante la discusión fueron las peticiones para salvar a Excalibur, y la petición de dimisión de la ministra responsable de la sanidad del país, la señora Mato.

Resurgimiento de la emergencia: en este caso no es posible hablar de subemergencias, ya que curiosamente la emergencia secundaria, el caso de Excalibur, eclipsa a la emergencia principal u originaria (el contagio de Teresa Romero). Por lo que la emergencia secundaria es el núcleo de interés de la emergencia, según apunta la discusión en Twitter.

El análisis del caso del Ébola en España alcanzó a un total de 41.375.307 millones de usuarios únicos de Twitter, de entre estos usuarios se observó que uno de los temas que causaron mayor interés resultó ser el sacrificio del perro Excalibur, la mascota de la auxiliar de enfermería contagiada.

Como muestran los datos, la etiqueta más usada fue "#SalvemosExcalibur" con 508.124 apariciones, seguida por "#Anamatodimisión" con 451.711 apariciones y "#ÉbolaenEspaña" con 252.570 apariciones. Estos datos muestran que la tendencia de la conversación en torno a este caso se desarrolló alrededor de dos ejes: la preocupación por la mascota de la señora Romero y el descontento ciudadano hacia la gestión del caso por parte del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad de España.

A pesar de que fueron 283 perfiles los que publicaron los 720 tuits analizados, resulta destacable que únicamente 14 perfiles, es decir, el 4,95% del total de emisores de contenido en Twitter, lograron difundir 233 tuits entre los más viralizados, lo que supone el 32,36% del total obtenido por el Top Discussion Indicator.

Conviene subrayar que entre estos 14 perfiles que lograron dar visibilidad de forma más efectiva a sus contenidos, no hay ningún medio de comunicación ni ninguna institución pública. Estos 14 perfiles fueron los siguientes:

"PACMA" (33), "Juan Miguel Garrido" (28), "Juanfran Escudero" (24), "EsppeonzaAguirre" (23), "EcoRepublicano" (18), "No Soy Del PP" (15), "Albert#PaísValencià" (15), "DRY Madrid" (13), "Almeida" (12), "José Manuel Corrales" (11), "Gonzalo Semprún" (11), "Excalibur can" (10), "Subversivos" (10) y "Juan A. Torres" (10).

En cuanto a las interacciones entre usuarios resulta significativo el hecho de que 243 actores de los 283 que publicaron en el TDI, no usaron en ninguna de sus publicaciones el identificador de usuario arroba (@); esto significa que el 85,86% de los actores no mencionaron directamente a ningún otro perfil, lo que denota a su vez, que la conversación en Twitter sobre la emergencia no fue efectiva, al no "escucharse" entre ellos mismos e interactuar con otros usuarios.

Relevante es también el hecho de que de los 63 perfiles mediáticos que difundieron tuits sobre la emergencia, 58 de ellos, es decir el 92,06%, lo hizo sin utilizar menciones, ya que el uso de menciones y referencias a otros actores es fundamental en la labor periodístico-informativa en Twitter. En consecuencia, la escasa utilización por parte de este colectivo manifiesta una deficiencia en su grado de conocimiento sobre el uso adecuado de esta posibilidad en Twitter. La audiencia total máxima directa durante el periodo de la emergencia de todos los actores mediáticos que participaron fue de 15.929.489 seguidores, mientras que los perfiles institucionales en suma tuvieron 257.544 seguidores.

En referencia al uso de enlaces, es de destacar que 203 actores (71,73%) de los 283 que publicaron en el contexto del TDI, no compartieron enlaces externos. Además, 378 tuits (52,50%) de los 720 que se publicaron, se difundieron sin compartir ningún enlace. De los perfiles mediáticos, se destaca que 37 (58,73%) de los 63 que publicaron no compartieron ningún enlace externo.

En el caso de los actores públicos, 11 (61,11%) de los 18 perfiles que publicaron lo hicieron sin compartir enlaces. En el marco de los dos grupos con la obligación social de informar a la ciudadanía (medios de comunicación e instituciones públicas), menos del 50% de estos perfiles compartieron enlaces externos, es decir, mayoritariamente no ampliaron la información facilitada en el tuit.

Este dato, unido a que los ciudadanos fueron los que lograron la mayor viralidad en sus contenidos, pone de manifiesto que la conversación sobre la emergencia giró más sobre opiniones, apreciaciones y juicios de valor, emitidos por la propia ciudadanía, que sobre datos objetivos de la emergencia, es decir, sobre la información contrastada publicada por medios de comunicación e instituciones. Asimismo, se pudo constatar una participación

marginal en cuanto a contenidos y mensajes de perfiles institucionales no implicados directamente en la gestión comunicativa de la emergencia.

Conviene destacar el hecho de que, en referencia al total de hiperenlaces compartidos, es decir, al sumatorio de los contenidos multimedia y las imágenes compartidas, 114 perfiles (40,28%) no compartieron ningún hiperenlace en sus 165 tuits (22,92%). 115 perfiles (40,64%) compartieron un hiperenlace en sus publicaciones y en total difundieron 157 tuits (21,81%). 47 perfiles (16,61%) compartieron entre 2 y 9 hiperenlaces, y en total publicaron 247 tuits (34,31%). Finalmente 7 perfiles (2,47%) compartieron 10 o más hiperenlaces y publicaron 151 tuits (20,97%) en total.

En referencia al análisis cualitativo, destaca que el espacio común se construyó en torno a la etiqueta "SalvemosExcalibur", además, se detectó una escasa relevancia de la fase de alerta que cede ante la fase emocional, es decir, el dominio de la emotividad frente a la información; y una fase de desestructuración en la que se producen críticas de carácter similar, resaltando que tiene mayor importancia la vida de un animal que la vida de las personas.

Conclusiones

Los medios de comunicación convencionales continúan ejerciendo un papel de difusión relevante también en el formato de los social media por su elevada audiencia. En la crisis del Ébola, la audiencia total máxima directa de todos los actores mediáticos que participaron durante el periodo de la emergencia fue de 15.929.489 seguidores. Mientras que los actores institucionales tuvieron en suma 257.544 followers.

Los datos ponen de manifiesto la relevancia que continúan teniendo los perfiles de Twitter de los denominados old media en las redes sociales digitales, ya que en línea con lo argumentado por Castells (2006) siguen siendo los actores legitimados socialmente para transmitir información a la ciudadanía y aunque esta realidad cada vez se pone en cuestión, se confirma al menos en el momento del caso de estudio.

Por otro lado, se detectó una escasa participación de aquellos perfiles institucionales no implicados directamente en la gestión comunicativa de la emergencia en redes sociales digitales. Los perfiles generales de las instituciones como el Gobierno de España, los ministerios gubernamentales o el gobierno de la Comunidad de Madrid, no participaron en la conversación sobre la emergencia. Ni siquiera haciendo retuits de organismos dependientes de estas mismas instituciones, ni tampoco de perfiles de otras instituciones públicas.

Otra de las conclusiones a las que es posible llegar

es que se observa un cierto grado de desconocimiento de las herramientas discursivas de Twitter, sobre todo en lo referente al uso de menciones, especialmente por parte de los actores mediáticos e institucionales. En referencia al uso de menciones en Twitter, los datos demuestran que, en el caso de los perfiles mediáticos, el 84,40% no hicieron uso de ellos, mientras que el 60,10% de los perfiles institucionales que participaron en las conversaciones de esta emergencia, lo hicieron sin utilizar menciones en sus tuits.

Por último, se concluye que se produjeron subemergencias o temáticas secundarias que eclipsaron a la emergencia principal. Se hace patente esta subyugación de la emergencia principal a temáticas colindantes del propio caso como demuestra el hecho de que las dos etiquetas más usadas fueron: "#SalvemosExcalibur" y "#AnaMatodimisión". Es decir, la mayor parte de la conversación orbitó en torno a dos cuestiones colaterales de la crisis y no acerca de la auxiliar de enfermería contagiada o sobre el riesgo que representaba el arribo de una enfermedad como el Ébola a España.

Referencias Bibliográficas

- Austin, L., Liu, B., F., y Jin, Y. (2012). How Audiences Seek Out Crisis Information: Exploring the Social-Mediated Crisis Communication Model. *Journal of Applied Communication Research*, 40(2), 188-207.
- Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo*. Barcelona: Paidós.
- Beck U. (2002). *La sociedad del riesgo global*. Madrid: Siglo Veintiuno de España Editores.
- Bentivegna, S. (2012). Tra conformismo e attivismo comunicativo. I parlamentari arrivano su Facebook. En S. Bentivegna, (ed.), *Parlamento 2.0. Strategie di comunicazione politica in internet* (p. 91-115). Milán: Franco Angeli.
- Brandtzaeg, P.B., Lüders, M., Spangenberg, J., Rath-Wiggins, L., y Følstad, A. (2016). Emerging journalistic verification practices concerning social media. *Journalism Practice*, 10(3), 323-342.
- Bruns, A., Burgess, J., Crawford, K., y Shaw, F. (2012). #qldfloods and @QPSMedia: Crisis communication on Twitter in the 2011 South East Queensland floods. Brisbane: ARC Centre of Excellence for Creative Industries and Innovation. Recuperado de <http://cci.edu.au/floodsreport.pdf>

- Campos-Domínguez, E. (2017). Twitter y la comunicación política. *El Profesional de la Información*, 26(5), 785-793.
- Castells, M. (1996). *The Rise of the Network Society, The Information Age: Economy, Society and Culture*. Vol. I. Oxford: Blackwell.
- Chivite-Fernández, J. y Serrano-Rodríguez, L. (2013). Emergencias 2.0: La Comunicación Directa con el Ciudadano. En M. Römer-Pieretti (coord.), *Miradas a las Pantallas en el Bolsillo* (p. 180-191). Madrid: Universidad Camilo José Cela.
- Deuze, M. (2012). *Media Life*. Cambridge: Polity Press.
- Giansante, G. (2015). *La comunicación política online*. Barcelona: Editorial UOC.
- Gil Calvo, E. (2004). *El miedo es el mensaje. Riesgo, incertidumbre y medios de comunicación*. Madrid: Alianza Editorial.
- Interactive Advertising Bureau. (2018). *Estudio Anual de Redes Sociales*. Recuperado de https://iabspain.es/wp-content/uploads/estudio-redes-sociales-2018_vreducida.pdf
- Jin, Y., Liu, B. F., y Austin, L. L. (2014). Examining the Role of Social Media in Effective Crisis Management. *Communication Research*, 41(1), 74-94.
- Moya-Sánchez, M., y Herrera-Damas, S. (2015). Cómo puede contribuir Twitter a una comunicación política más avanzada. *Arbor*, 191(774), a257.
- Percastre-Mendizábal, S. (2018). *Comunicación política electoral digital. Twitter y redes sociales digitales en campaña: el caso de las elecciones intermedias en México en el año 2015*. (Tesis doctoral). Universitat Pompeu Fabra, Cataluña.
- Percastre-Mendizábal, S., Pont-Sorribes, C., & Codina, L. (2017). Proposed method for sample design for the analysis of Twitter use in political communication. *El Profesional de la Información*, 26(4), 579-588.
- Pont-Sorribes, C. (2013). *Comunicar las emergencias*. Barcelona: Editorial UOC.
- Suau-Gomila, G., Percastre-Mendizábal, S., Palà, G., y Pont-Sorribes, C. (2017). Análisis de la comunicación de emergencias en Twitter. El caso del Ébola en España. En: Sierra, J. y Liberal, S. (ed.), *Uso y Aplicación de las Redes Sociales en el Mundo Audiovisual y Publicitario*. (p. 119-130). Madrid: McGrawhill Educación.
- Vanderbiest, N. (2015). *Analyse des attentats de Paris sur les réseaux sociaux*. Reputatio Lab. Recuperado de <http://www.reputatiolab.com/2015/11/analyse-attentats-paris-reseaux-sociaux/>

La cobertura periodística de los incendios forestales en la prensa digital de España: el caso de Galicia 2017

The journalistic coverage of the wildfires in the Spanish digital press: the case of Galicia 2017

Natalia Delgado-Arango^a, Miguel Vicente-Mariño^b

^a Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Valladolid, España

^b Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación, Universidad de Valladolid, España

Resumen

Introducción: La oleada de incendios del otoño de 2017 que cobró la vida de 45 personas en Portugal y de cuatro en Galicia puso de manifiesto el gran reto de los medios de comunicación de ofrecer información inmediata y de calidad en situaciones catastróficas. **Objetivos:** Determinar las prioridades de la prensa digital en España al momento de informar sobre incendios forestales, explicar el tratamiento de la información y ofrecer recomendaciones desde una visión periodística. **Métodos:** Análisis cuantitativo y cualitativo de unidades periodísticas sobre incendios forestales ocurridos en Galicia, España, publicadas en las versiones digitales de EL País y La Voz de Galicia entre el 13 y el 23 de octubre del 2017. **Resultados:** Ambos medios anteponen el uso de fuentes gubernamentales y un único punto de vista. El País proporciona una información más equilibrada en cuanto a temas y enfoques. La Voz de Galicia se inclina, con mayor frecuencia, por un encuadre de interés humano. **Conclusiones:** La línea editorial de los dos medios se refleja en la politización de asuntos como la asignación de responsabilidades. El País se destaca por un contenido periodístico más profundo y La Voz de Galicia, por uno más superficial con tendencia al sensacionalismo.

Palabras clave: prensa; medioambiente; incendios; ética; calidad; España.

Abstract

Introduction: The wave of wildfires in the autumn season of 2017, that claimed the lives of 45 people in Portugal and four in Galicia, brought up the big challenge to the media of provide immediate and qualitative information in disaster situations. **Objectives:** Determine the digital press priorities in Spain reporting about wildfires, explain news coverage and provide recommendations from a journalistic perspective. **Methods:** Quantitative and qualitative analysis of press articles about wildfires in Galicia in 2017 published as digital editions in EL País and La Voz de Galicia from October 13th to 23rd of 2017. **Results:** Both media give priority to the use of governmental sources and a single point of view. El País provide more balanced information in terms of topics and frames. La Voz de Galicia prefers human-interest frames more frequently. **Conclusions:** The editorial line of both media is reflected in the politicization of issues such as the allocation of responsibilities. El País stands out for using a deeper journalistic content and La Voz de Galicia uses a more superficial one with a tendency to sensationalism.

Key words: press; environment; wildfires; ethics; quality; Spain.

Introducción

El otoño de 2017 en la península ibérica fue más cálido y seco de lo normal. En ese escenario una oleada de incendios cobró la vida de 45 personas en Portugal y de cuatro en Galicia. Además de cientos de heridos y familias damnificadas, en ambos territorios. Los fuegos surgieron en unas condiciones meteorológicas que favorecían su propagación, dado que se cumplía la denominada regla 30: temperaturas que sobrepasaban los 30 grados Celsius, vientos de más de 30 kilómetros por hora; debido al paso del huracán Ophelia, y una humedad inferior al 30%. De esta forma, solo en octubre, Portugal perdió 223.901 hectáreas (cifras del Departamento de Gestão de Áreas Públicas e de Proteção Florestal [DGAPPF], 2017) y Galicia, más de 42.000, de acuerdo al European Forest Fire Information System (EFFIS) – Copernicus.

Precisamente, la comunidad gallega fue la más afectada por los incendios forestales durante el 2017 en España, lo que contribuyó a que ese año se convirtiera en el segundo peor de la década para el país, después del 2012, en cuanto a número de hectáreas quemadas. De igual forma, el 2017, con 178.233 ha, duplicó la cifra de superficie arrasada por el fuego que se registraba en octubre de 2016, es decir, 86.000 ha. (Datos del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente [MAPAMA], 2017).

Ahora bien, los días 15 y 16 de octubre se vivió un episodio desmesurado en el que fallecieron cuatro personas y se quemaron 35.500 hectáreas de monte en Galicia, teniendo en cuenta que el país ibérico cuenta con una superficie forestal de 27.809.404 hectáreas (MAPAMA, 2016).

En todo caso, ese acontecimiento y los incendios en Portugal se convirtieron en noticia internacional. Además de las víctimas mortales, eran numerosas las familias afectadas, algunas perdieron sus viviendas, otras, sus animales y terrenos. Las autoridades afirmaban la existencia de varios focos activos al mismo tiempo y lo sospechoso de que muchos de los fuegos comenzaran a altas horas de la madrugada, cuando los medios de extinción no podían actuar. Sin embargo, algunos habitantes, asociaciones ecologistas y políticos de oposición achacaban responsabilidades al Gobierno por su política forestal, no enfocada en prevención, además de una supuesta escasez de medios de extinción y el despido de operarios tras la temporada de verano. Mientras tanto, el presidente de la Xunta de Galicia, Alberto Núñez Feijóo, y el entonces mandatario del Ejecutivo español, Mariano

Rajoy, aseguraban que se trataba de una "trama organizada" o "terrorismo incendiario".

Dentro de este contexto, los medios de comunicación se enfrentaban a una cobertura en situación de crisis que debían asumir con prontitud, pero con responsabilidad. Sin embargo, los ciudadanos manifestaban inconformidad con la información ofrecida por los medios de comunicación y lanzaban críticas por redes sociales a Televisión Española por no interrumpir un programa en directo para transmitir lo que sucedía en Galicia.

Y es que, en cierta medida, los medios de comunicación juegan un papel destacado en el proceso de construcción de los imaginarios sociales. La prioridad y dirección que le confieran a determinados temas puede condicionar las ideas que la sociedad se hace de estos y, por tanto, sus decisiones. De ahí que la calidad periodística sea un asunto que debe ser objeto de estudio e interés primordial de investigadores y periodistas, en todas las áreas. El medio ambiente es una de especial importancia porque la manera en que se informe sobre él puede determinar su futuro y el de la humanidad.

A partir del siglo XX, se incrementa la atención sobre estas cuestiones en los medios de comunicación y a comienzos del nuevo siglo, incluso, se han creado secciones y entregas especiales para abordar temas como el calentamiento global y el cambio climático ligados a la contaminación. No obstante, Rodríguez-Cruz (2012) afirma:

(...) su tratamiento periodístico se muestra en desventaja respecto al que reciben aquellas informaciones pertenecientes a la política, los deportes o la economía, debido a factores como la tendencia al catastrofismo, el trato superficial de la noticia, la dificultad del lenguaje técnico o la poca accesibilidad de las fuentes (p.136).

Por otra parte, las investigaciones sobre el cubrimiento de incendios forestales no son muy frecuentes, y aunque en los últimos tiempos se ha incrementado con trabajos como el de Pérez-Pereiro, Chaparro-Domínguez y Díaz-Campo (2018) o el de Fabra-Crespo y Rojas-Briales (2015), requiere especial atención, teniendo en cuenta que con un mayor conocimiento del tratamiento de la información en este aspecto se puede avanzar en el perfeccionamiento de rutinas periodísticas que aporten a la comprensión de los acontecimientos catastróficos y de la crisis ecológica a nivel mundial, así como a la prevención de emergencias, al servicio social y a la conservación del medio ambiente.

Objetivos

El objetivo general de este trabajo es conocer y explicar la cobertura periodística que la prensa digital en España hace de los incendios forestales, un problema que suele afectar al país en tiempos de mayor sequía. Así **las cosas, los objetivos específicos son los siguientes:** Determinar las prioridades de la prensa digital en España al momento de informar sobre incendios forestales, explicar el tratamiento de la información sobre este asunto desde una perspectiva cuantitativa y cualitativa y ofrecer recomendaciones a partir de una visión periodística sobre el tratamiento de la información relacionada con el medio ambiente.

Metodología

Los resultados de esta investigación son el producto de un análisis de contenido, una de las técnicas más utilizadas en las ciencias sociales y “método por excelencia de investigación en comunicación” (Igartua y Humanes, 2004, p.6). De igual modo, el estudio se sirve de un enfoque mixto.

Ahora bien, aunque se presentaron incendios en fechas anteriores en Galicia, se tuvo en cuenta el periodo de mayor incidencia de estos, incluidos los dos días de la ola de incendios. La muestra corresponde, entonces, a todas las piezas informativas sobre incendios forestales ocurridos en esta comunidad autónoma que fueron publicadas entre el 13 y el 23 de octubre del 2017 en el *elpais.com*, sitio web del diario generalista con mayor número de lectores diarios de España, y en la *lavozdeg Galicia.es*, versión digital del medio de referencia gallego de mayor difusión. Cabe subrayar que no se incluyeron las piezas de opinión ni **las que, exclusivamente, contenían galerías fotográficas o videos.** En total, se analizaron 204 unidades.

El protocolo para la recolección de los datos consistió en la elaboración y posterior aplicación de una **ficha de análisis que fue elaborada en Excel con base en instrumentos utilizados en previas investigaciones sobre cubrimiento informativo y calidad periodística.** En primer lugar, se tomó como referencia el instrumento de medición de calidad VAP (Valor Agregado Periodístico) propuesto por un equipo de investigadores de la Facultad de Comunicaciones de la Universidad Católica de Chile compuesto por Francisca Alessandri Cohn, María Constanza Mujica Holley, Silvia Pellegrini Ripamonti, William Alejandro Porath Campos y Soledad Puente

Vergara, quienes desde 1990 estudian el concepto. En este sentido, se consideraron los estudios de Pellegini, Puente y Grassau, (2015), Pellegri y Mujica (2006) y Puente, Pellegrini, Alessandri, Porath y Mujica (2003-2004).

De igual manera, se tuvo en cuenta las técnicas utilizadas por Moreno-Cano y Angulo-Rincón (2015), González-Luis y Portilla (2014) y Rodríguez-Cruz (2012) para medir la calidad de la información en medios de comunicación, prensa o noticiarios televisivos, principalmente.

Para el análisis cuantitativo se utilizó una plantilla de **codificación compuesta por 68 variables relacionadas con el proceso de selección de la información y el proceso de creación periodística.** En este sentido, los diferentes valores miden aspectos como el número de fuentes, la visión del medio, el género periodístico, la cercanía de los hechos, las características de los implicados, la presencia de causas, antecedentes y consecuencias; el enfoque, seguimiento, el estilo narrativo y el origen de la información. Es preciso señalar que este artículo expone **los hallazgos más significativos de la investigación,** los cuales corresponden a las siguientes variables: Cantidad de unidades periodísticas, Número de fuentes, Puntos de vista, Tipo de fuentes, Factor humano, Pauta, Relevancia del medio ambiente, Enfoque, Elementos contextuales, Nivel narrativo y Tono emocional.

El estudio cualitativo se realizó partiendo de una plantilla donde se fragmentaron las unidades periodísticas teniendo en cuenta aspectos como los discursos de las fuentes, la narración del periodista y los contenidos referidos a datos de contexto. A partir de **ahí, se examinaron los significados y se determinaron las cuestiones más recurrentes.**

Por último, conviene destacar que el procesamiento de los datos obtenidos se realizó mediante el programa Excel, de esta manera se crearon tablas con cantidades y porcentajes. De igual manera, se elaboraron gráficos con el fin de interpretar y presentar los resultados.

Resultados

Cantidad de unidades

La prioridad que cada medio otorga a la cobertura de los incendios forestales puede determinarse mediante la medición de la cantidad de noticias. De esta manera, y como expone la Tabla 1, el 81 % de las unidades analizadas pertenece a La Voz de Galicia, mientras el 19%, a notas de El País.

Tabla 1. Cantidad de unidades por diario

Diarios analizados	Número de noticias	Porcentaje %
El País	39	19
La Voz de Galicia	165	81
Total	204	100%

Fuente: Elaboración propia.

Esta diferencia se puede explicar dada las dimensiones del acontecimiento en Galicia, comunidad autónoma más afectada por los incendios en octubre de 2017. En este sentido, se percibe mayor atención por parte de La Voz de Galicia por informar sobre los acontecimientos puesto que desde los días 13 y 14, antes del fin de semana crítico, ya publicaba noticias sobre fuegos en la región, mientras El País no presenta ninguna noticia relacionada durante los días 13, 14 y 15. Sin embargo, el lunes 16 es cuando más piezas publica este diario generalista y en los días siguientes la cantidad de información decrece. Algo que no ocurre en el medio gallego, debido a que el número de noticias se mantiene constante el 16, 17 y 18, a partir de ahí, se reducen las proporciones. En definitiva, se evidencia que El País abandona la zona de los hechos antes que el medio gallego y, a partir

del día 19, sus publicaciones prestan atención a las novedades en ese asunto, por ejemplo, los detenidos o las manifestaciones. En contraste, el medio gallego dedica mayor espacio a las víctimas y sus historias durante y después del episodio.

Fuentes

Cantidad de fuentes y puntos de vista

Una fuente periodística es quien suministra la información necesaria para elaborar una noticia. Puede tratarse de personas, documentos o instituciones y según el principio básico de equidad e imparcialidad periodística, una noticia debe ser plural en el uso de fuentes. Sin embargo, la utilización de un gran número de estas no significa que la información sea equilibrada, para eso debe tratarse de puntos de vista diferentes.

En los dos diarios predomina el uso de un único punto de vista. Esta característica impera en el 79'5% de las noticias de El País, mientras sobresale en un 86'1% en La Voz de Galicia. Sin embargo, el medio generalista supera al gallego en número de fuentes por noticia, alcanzando un promedio de tres, por unidad informativa. Entre tanto, el diario autonómico no alcanza las dos fuentes de media. Esa diferencia entre el promedio de fuentes por noticia versus la media de puntos de vista se puede apreciar en el Gráfico 1.

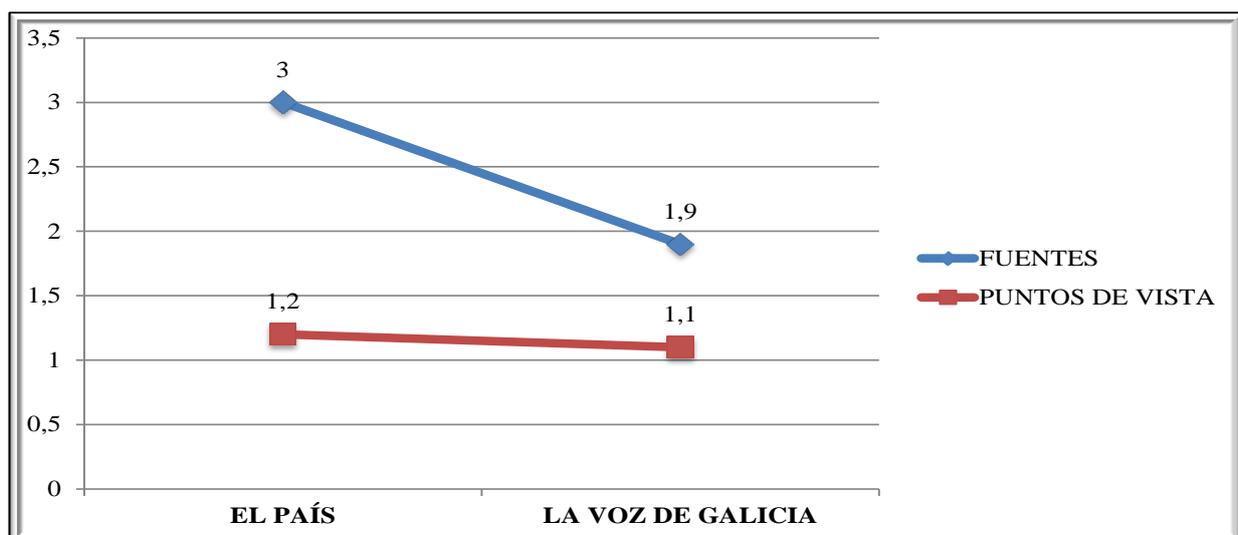


Gráfico 1. Promedio de fuentes y puntos de vista. Fuente: Elaboración propia

En definitiva, el diario El País es el que más contraste de fuentes busca, lo cual le añade valor a los contenidos. Sin embargo, la mayoría de sus informaciones presentan solo un punto de vista, como sucede en el medio gallego. De esta forma, se percibe la prensa española como portavoz de determinados sectores y no como un canal que transmita, desde múltiples perspectivas, los hechos, como la deontología periodística ha indicado desde el nacimiento del oficio.

Tipo de fuente

El predominio de fuentes del Gobierno es incuestionable en ambos diarios. Por ejemplo, la Xunta de Galicia suele suministrar gran parte de la información. De ahí que el 46% de las fuentes de El País y el 55% de La Voz de Galicia sean de esta clase. Por otro lado, el diario gallego es el que más utiliza los testimonios de víctimas y testigos, los cuales representan un 27%, superando el 16% del diario nacional. Asimismo, llama la atención la mínima aparición de fuentes expertas en los dos medios, dado que en ninguno superan el 5%.

La información que proviene de fuentes oficiales y gubernamentales puede sugerir credibilidad, pero requiere de una mayor variedad y contraste, pues, en definitiva, es la sociedad la que debe decir cómo pensar y actuar, una vez crea un panorama de los hechos. Por otra parte, el excesivo uso de este tipo de testimonios supone que los medios crean la mayor parte de su agenda con influencia en comunicados y declaraciones oficiales. Por lo tanto, se deduce una tendencia hacia la politización de la información, en un escenario donde está en juego la vida humana y la del medio natural.

Factor humano

La presencia de seres humanos como protagonistas y/o fuentes enriquece la información, mientras aquellas donde no se identifican personas demuestran poca cercanía e investigación de los acontecimientos.

Para medir este ítem se tuvo en cuenta cuatro niveles: una información presenta nivel bajo en el uso de Factor Humano cuando no aparecen seres humanos como protagonistas ni primarios ni secundarios de la noticia; nivel medio bajo cuando el suceso abstracto está en primer plano, pero se hace referencia a personajes que se relacionan con el hecho, sin que aparezca su testimonio; nivel medio alto cuando hay presencia de una o varias

fuentes testimoniales, pero no son las protagonistas principales, y nivel alto cuando la noticia gira en torno a una o más personas, cuyos testimonios son el eje central.

Ahora bien, las informaciones de los dos rotativos suelen presentar un nivel alto o medio alto. De esta manera, en La Voz de Galicia, los seres humanos aparecen en el 33'3% de las publicaciones, por lo cual predomina el nivel alto. Entre tanto, en El País el nivel medio alto excede a los demás, con un 46'2%.

Vale la pena resaltar que el Factor Humano no debe utilizarse como recurso para empecinarse en enfatizar las emociones de los protagonistas, sino para narrar los hechos a través de rostros humanos con el propósito de que tengan sentido para las audiencias.

Pauta

Se refiere a la selección temática que hace el medio, que constituye su línea editorial y se relaciona con las secciones generales en que la prensa suele organizar la información. En otras palabras, es el producto obtenido luego de tomar la decisión de presentar determinadas informaciones y omitir otras. En este caso, y teniendo en cuenta que los medios objeto de estudio utilizaron criterios geográficos para organizar la mayoría de su información, se ha adaptado el modelo de pauta propuesto por Pellegrini (2010), pero basado en los incendios forestales como temática. De modo que se establecieron 15 subtemas contenidos en 8 categorías en las que se agrupa la información publicada por los medios analizados. Estas son:

- Incendios, que incluye asuntos relacionados con la situación en que se encuentra el incendio y las medidas inmediatas como extinción y control.
- Estado y política, que reúne la información sobre estrategias, leyes y posiciones de partidos políticos.
- Economía está asociada a las consecuencias para las empresas o para los recursos públicos.
- Sustentabilidad reúne los temas sobre problemas de comunicación, transporte o medio ambiente.
- Sectores sociales contiene lo relacionado con salud y vivienda.
- Sociedad está compuesta por cuatro grupos: víctimas, afectados, responsables y figuras del espectáculo.
- Tribunales y policía incluye los temas sobre las investigaciones a presuntos responsables de los incendios y las detenciones.

Otros agrupa los contenidos que tratan varios asuntos.

Tabla 2. Pauta en relación con la información sobre incendios

Pauta	Subtemas	El País		La Voz de Galicia	
		Total	%	Total	%
Incendios	Suceso	3	7'7	65	39'4
Estado y política	Leyes y partidos	7	17'9	18	10'9
Economía	Empresa, industria y comercio	0	0	1	0'6
Sustentabilidad	Comunicación y medios	0	0	2	1'2
	Medio ambiente	7	17'9	10	6'1
	Transporte	0	0	1	0'6
Sectores sociales	Salud y bienestar	0	0	2	1'2
	Vivienda	0	0	1	0'6
Sociedad	Víctimas y afectados	6	15'4	40	24'2
	Voluntariado	2	5'1	2	1'2
	Responsables	3	7'7	7	4'2
	Famosos	2	5'1	0	0
Tribunales y policía	Acusados y detenidos	4	10'3	4	2'4
	Investigaciones de delitos	1	2'6	10	6'1
Otros	Mezcla de temas	4	10'3	2	1'2
TOTAL		39	100	165	100

Dentro de ese contexto se determinó que La Voz de Galicia presenta una **desproporción significativa** de algunos temas con respecto a los demás. En otras palabras, el 39'4% de sus informaciones apunta al suceso en sí y el 24'2% se refiere a víctimas y afectados, mientras los temas como investigaciones, responsables, salud y medio ambiente están por debajo del 7%.

Como se puede deducir, la mayor parte del contenido del medio gallego gira en torno al suceso, es decir, al estado de los incendios, su control, extinción o propagación, a las hectáreas afectadas y a los dispositivos físicos y humanos que ayudan en las labores para sofocar los fuegos, datos que suelen ser suministrados por fuentes oficiales, como se evidencia en el siguiente arranque: "Aún no está en

cálculo definitivo, pero ayer la Consellería de Medio Rural cifraba ya en más de 174 las hectáreas de monte calcinado en O Candán en un incendio forestal que se iniciaba a las 20.15 horas (...)" (La Voz de Galicia, 14 de octubre de 2017).

El ejemplo anterior pone de manifiesto que el 14 de octubre, horas antes del episodio crítico, el diario autonómico informaba de forma superficial y orientado en informes de la Xunta donde se priorizaban los medios de extinción y el estado de los incendios. No se hacía referencia a causas ni consecuencias para los habitantes y la naturaleza, a pesar de que los fuegos afectaban hectáreas de bosques y parques naturales. Sin embargo, cuando se agravó la situación, que implicaba a familias y a sus viviendas, la perspectiva del medio se orientó a la de las víctimas y su drama.

En contraposición, como se observa en la Tabla 2, El País refleja una jerarquía temática más equilibrada, donde se destaca el asunto político y ambiental, mientras el suceso es la motivación principal del 7'7% de las informaciones, únicamente.

El tratamiento político del acontecimiento es un hallazgo que requiere especial atención en este estudio. La razón se debe a que entre las hipótesis que se planteaban en el entorno mediático sobre las causas de los incendios había una que aludía a la política forestal española y a su incidencia en la ocurrencia de estos. Además se ponía en duda la correcta actuación del Gobierno para controlar las llamas, así como la falta de prevención, e incluso la Xunta de Galicia admitió que hubo momentos de crisis en su gestión. Así las cosas, La Voz de Galicia hizo publicaciones como: Pedro Sánchez critica en Chandebrito la falta de políticas de prevención contra incendios (La Voz de Galicia, 17 de octubre de 2017), donde el protagonista era el líder del PSOE, opositor al Ejecutivo de Mariano Rajoy, y actual presidente del Gobierno español, desde junio de 2018. Sin embargo, los artículos del diario gallego otorgaban más espacio a fuentes gubernamentales que de oposición.

En este sentido, se destaca una divergencia entre el medio nacional y el autonómico. Mientras El País se interesa más en lanzar críticas al Gobierno, el medio gallego resalta las acciones del Ejecutivo, verbigracia: "Rajoy ha guardado un minuto de silencio en la puerta principal de la comisaría de Vigo en memoria de las

cuatro víctimas fallecidas en Vigo, Nigrán y Carballeda de Avia en los incendios forestales. Junto a él estaba el presidente de la Xunta (...)" (La Voz de Galicia, 16 de octubre de 2017).

De la misma manera, la pauta de los dos medios se orienta, en buena parte, a las víctimas, testigos y afectados. La Voz de Galicia es la que más centra su información en estos protagonistas, cuyas historias suelen ser descritas de forma dramática. Algunos titulares, de ambos diarios, que ilustran este caso son: «Nos vimos rodeados por las llamas y luchábamos impotentes contra una fiera» (La Voz de Galicia, 23 de octubre de 2017), "Parecía que nos estaban bombardeando" (El País, 17 de octubre de 2017).

Cabe destacar que las noticias cuyo tema central son las víctimas y afectados no suelen contener mayor contraste de fuentes ni relación con otras visiones de los acontecimientos, a pesar de que algunas pueden incluir gran cantidad de protagonistas y voces.

Finalmente, el balance de asuntos en el diario El País facilita un panorama amplio a la población que demanda más que información sobre el estado de los incendios. No obstante, en ambos medios se destaca reducida atención a asuntos de servicio público como el transporte, la comunicación y la salud.

Relevancia del medio ambiente

Para medir la relevancia del medio ambiente se cuantificó el número de noticias que mencionan de manera superficial cuestiones ambientales y el número de piezas que se centran en estas, teniendo en cuenta que ninguno de los dos medios analizados tiene una sección específica dedicada a la información sobre medio ambiente.

En efecto, se determinó el porcentaje de noticias que incluían alguna o varias menciones sobre conservación, riesgos o restauración del entorno natural. Así mismo, se cotejó con la variable Medio Ambiente, expuesta al comienzo de este capítulo en el ítem Pauta.

Ahora bien, El País es el que posee mayor porcentaje de noticias centradas en el tema ambiental (17'9%), de igual modo, las menciones del asunto aparecen en el 33'3% de sus piezas informativas, mientras La Voz de Galicia alude al medio ambiente en el 19'4% de los casos y tan solo en el 6'1% se trata de la idea principal que motiva el artículo periodístico (Gráfico 2).

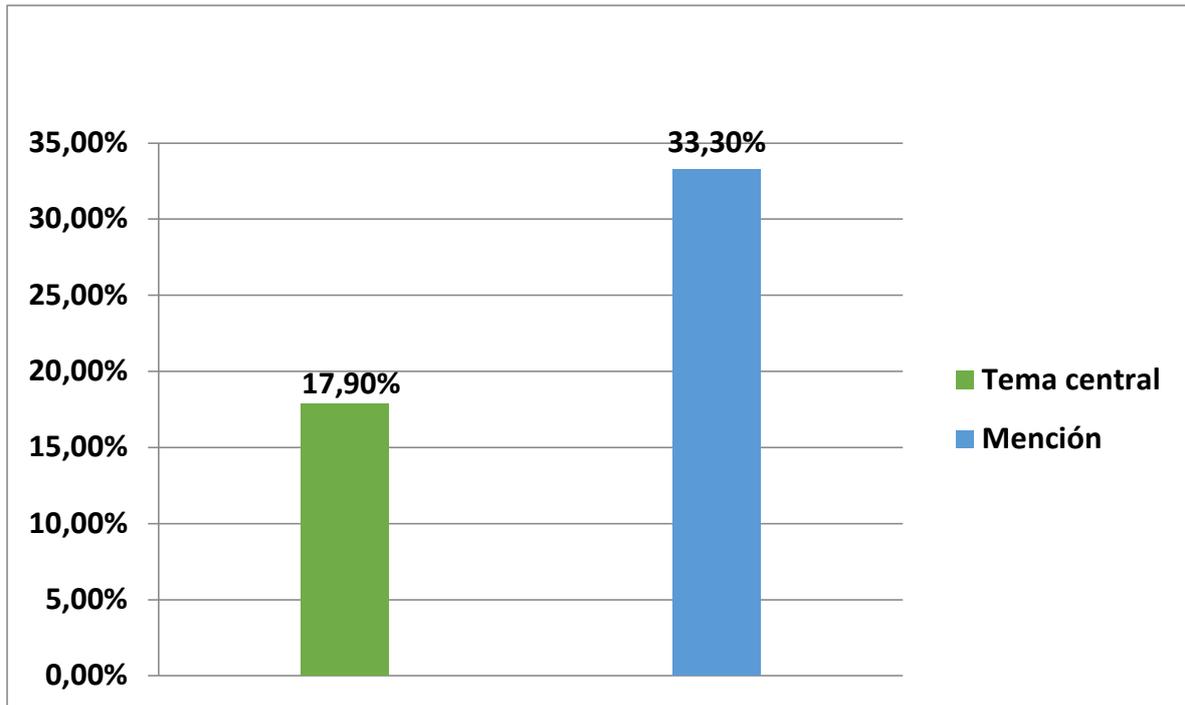


Gráfico 2. Relevancia del medio ambiente: mención en noticia y tema central. Fuente: Elaboración propia

A la luz de estos resultados se percibe que el periódico El País se propone realizar trabajos centrados en el medio ambiente para ofrecer explicaciones, una vez culmina el periodo de crisis. Esta afirmación se puede comprobar en noticias como: “El fuego ha conformado nuestro paisaje” (El País, 22 de octubre de 2017) o “El monte gallego pide otra oportunidad” (El País, 21 de octubre de 2017), publicaciones que se enfocan en las posibles causas de los acontecimientos y en el proceso de restauración del monte a través de la información que suministran fuentes expertas.

En cuanto al medio gallego, su mínima inclusión del tema ambiental se puede explicar por el cúmulo de noticias que surgen en momentos de crisis y que el medio antepone, influenciado por la prisa informativa y teniendo en cuenta su carácter local.

Enfoque

La asignación de sentido a una pieza informativa se da, entre otras cosas, al momento de elegir un marco o frame en el que se encuadra la noticia. De esta manera, el periodista decide desde qué ángulo trasmite los datos al lector. En este análisis se

adoptaron las cinco tipologías de frames que propone Pellegrini et al. (2015):

- **Asignación de responsabilidades:** En este caso, la motivación principal de la información es sugerir que existen responsables de un problema.
- **Conflicto:** La noticia resalta un desacuerdo entre dos o más partes.
- **Interés humano:** Personificación del hecho noticioso.
- **Costo/Beneficio:** La perspectiva desde que se aborda la noticia tiene que ver con los costos o beneficios financieros que supone un hecho o de las pérdidas y ganancias cualitativas para los implicados.
- **Descriptivo/Informativo:** El contenido de la información se centra en los hechos concretos y en los datos.

Así las cosas, como se aprecia en el Gráfico 3 el enfoque que predomina en La Voz de Galicia es el descriptivo/informativo, por lo cual, el 50'3% del contenido del diario se centra en los hechos y datos concretos, sin hacer interpretaciones al respecto. Además el medio gallego contiene más noticias con enfoque de interés humano (24'8%) que El País.

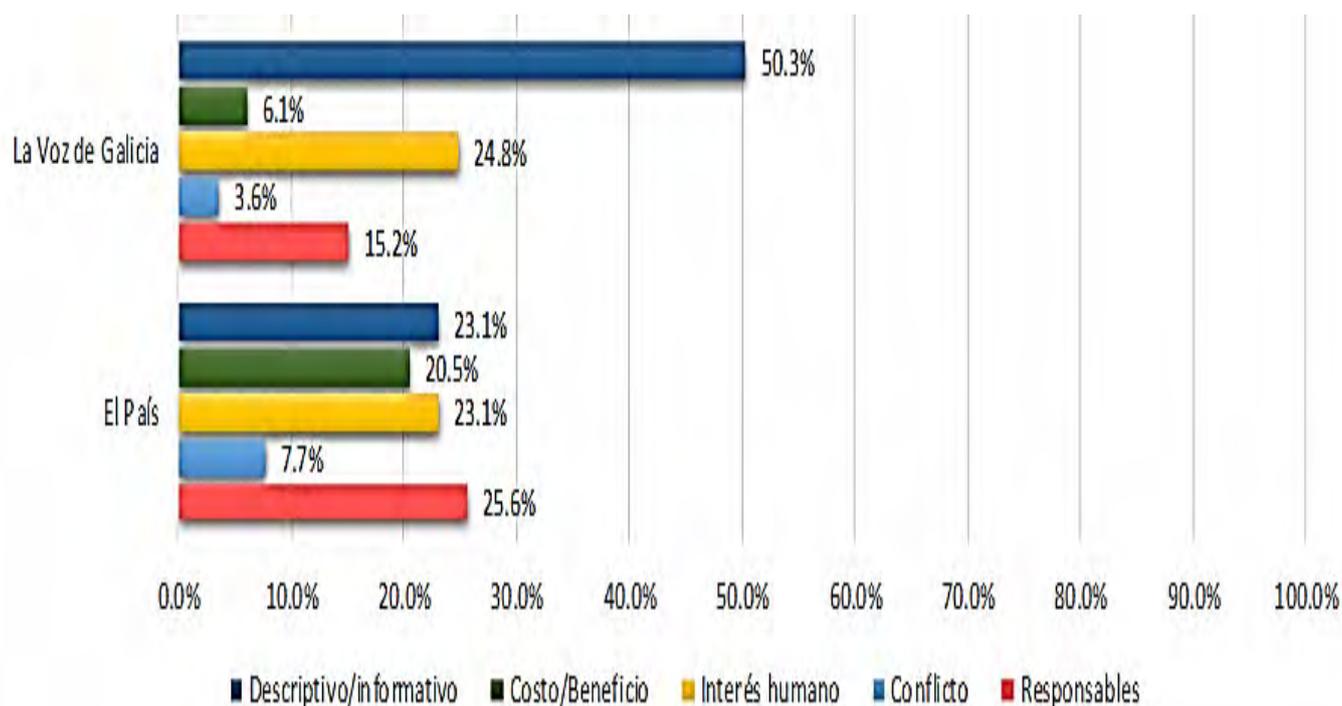


Gráfico 3. Enfoque. Fuente: Elaboración propia

En otras palabras, el periódico de Galicia antepone una narración de los acontecimientos basada en detalles y características, como el estado del terreno, el color del monte o las viviendas destruidas.

Asimismo, se interesa en las reacciones y sentimientos de las víctimas. Aunque los dos enfoques son útiles y necesarios, el exceso de descripciones y la búsqueda de emociones en el lector, es perjudicial para una población, ya conmocionada, y que busca diferentes perspectivas de los acontecimientos para tomar decisiones y adoptar una posición crítica que le permita actuar en el momento de la crisis y a largo plazo. En definitiva, el equilibrio periodístico facilita la movilización de los actores sociales.

Atendiendo a lo anterior, el diario El País presenta una proporción balaceada, dado que el único enfoque inferior al 20% es el que resalta un conflicto. De esta forma, los lectores tienen acceso a noticias cuyos puntos de atención son diferentes.

Cabe recordar que cuando la información atraviesa los medios, pasa por una especie de filtro donde se minimizan, omiten y resaltan determinadas cuestiones de acuerdo a las concepciones, emociones y/o ideologías del periodista, que de manera inconsciente o no interfieren en el producto final. Por tanto, esta tendencia del medio nacional de incluir diferentes perspectivas, le atribuye valor a la información.

Elementos contextuales

La inclusión de datos de contexto en una información periodística le permite al receptor crear un concepto propio de la realidad que percibe, estableciendo relaciones y contrastes que lo alejan de lo anecdótico y lo aproximan a la comprensión holística de los acontecimientos. En este sentido, la información sobre medio ambiente clama especial atención en los detalles debido a la complejidad que pueden presentar los datos propios de las ciencias naturales.

Existen tres cuestiones que facilitan la contextualización: antecedentes, causas y consecuencias. Los antecedentes son los casos similares o relacionados con el hecho noticioso que facilitan las comparaciones y la comprensión de las circunstancias de un fenómeno. Las causas, por su parte, tienen que ver con los motivos que suscitan el hecho y, aunque los medios de comunicación no ofrecen una verdad absoluta, pueden transmitir diferentes opiniones que argumenten su posición. Por último, las consecuencias se refieren a los efectos de esos acontecimientos tanto en tiempo presente como estimaciones futuras.

Los resultados de esta investigación evidencian que El País es el medio que más equilibrio presenta en relación a causas (71'8%) consecuencias (46'2%) y antecedentes (51'3%). En contraposición, los factores de contexto en las unidades periodísticas de La Voz de Galicia son insuficientes y es llamativo el hecho de que los antecedentes solo alcanzan el 8'5% (Gráfico 4).

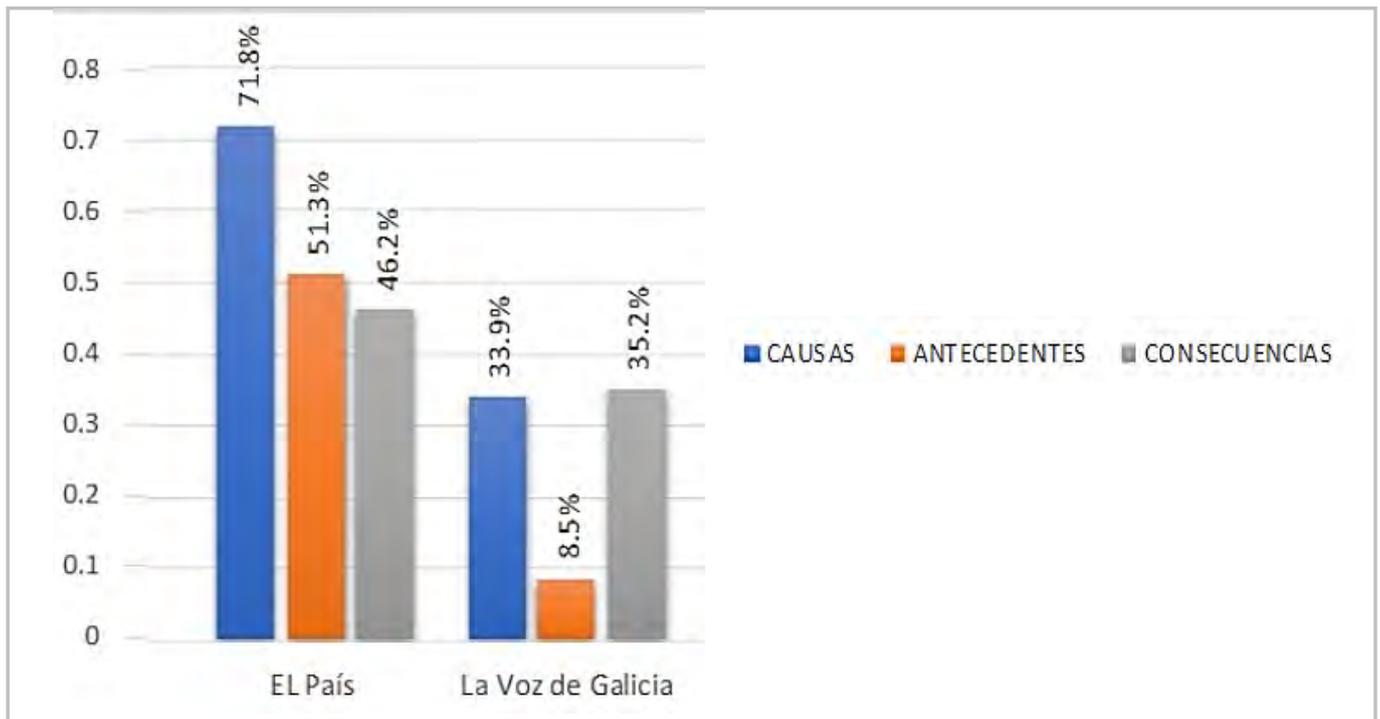


Gráfico 4. Elementos contextuales: Causas, antecedentes y consecuencias. Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, el predominio de causas y antecedentes sobre las consecuencias en el caso de El País es sugerente dado que se percibe un interés del medio en apuntar a responsabilidades, por ejemplo, del Gobierno por su política forestal y la escasez de medios de extinción. De igual forma, el diario suele recurrir a antecedentes para evocar hechos políticos, mientras las consecuencias se enfocan en los afectados y en el deterioro del monte. Entre tanto, La Voz de Galicia se refiere en mayor medida a los efectos del hecho y en menor proporción a los otros dos factores, lo cual indica una visión menos crítica.

Causas

La dimensión de los fuegos en Galicia hicieron que los medios dedicaran parte de su información a las causas, de esta manera, fuentes oficiales gubernamentales, expertas y testimoniales dieron su opinión al respecto. Sin embargo, los diarios pusieron el foco en los incendiarios, tema que a su vez dominaba las declaraciones de las fuentes del Gobierno, mientras las de la oposición hablaban de una falta de control por parte del ejecutivo. Sin embargo, se destaca en La Voz de Galicia un énfasis en lo que las fuentes llamaban "terrorismo incendiario". Esto se evidencia en titulares como "Rajoy, sobre los incendios en Galicia: «Esto no se produce por casualidad;

ha sido provocado»" (La Voz de Galicia, 16 de octubre de 2017) y "Ángela y Maximina, «víctimas do terrorismo incendiario»" (La Voz de Galicia, 19 de octubre de 2017).

Aunque el medio gallego también menciona, en menor medida, otras causas posibles, El País es mucho más crítico con el Gobierno, y recurre a fuentes con visiones distintas. Por ejemplo: "Se sabía que había un riesgo natural ese fin de semana, tenían que haberse puesto las medidas suficientes. Pero había un riesgo mayor, el de austericidio", acusó la diputada socialista Pilar Cancela. Fue bastante más vehemente, desde Unidos Podemos, Antonio Gómez-Reino: "Galicia no ardió, la quemaron sus políticos" (El País, 18 de octubre de 2017).

De igual manera, el rotativo generalista suele mencionar las versiones sobre escasez de medios de extinción, pero las contrasta con las fuentes del Gobierno que insisten en que no se trató de pocos recursos, además, entrega datos como el número de operarios que se despidieron, una vez finalizada la temporada de verano. Por otro lado, el diario recurre a fuentes de la oposición y organizaciones ecologistas como Oso Pardo, que manifiestan que una política más dura contra los incendiarios ayudaría a evitar este tipo de situaciones.

Otro caso en el que, con datos, se pone en cuestión lo dicho por el Gobierno, se refleja en testimonios como el de la Fiscalía:

Frente a la recurrente alusión por el Ejecutivo que preside Alberto Núñez Feijóo a la “trama terrorista” que existiría detrás de la acción incendiaria, el ministerio público reconoce que no se encontraron indicios de ello ni en los grandes fuegos registrados en 2006 ni en los investigados durante los gobiernos presididos por Manuel Fraga (El País, 23 de octubre de 2017).

En general, al referirse a las causas, los medios españoles tienden a politizar la información, al recurrir a fuentes políticas. Se percibe un interés por evidenciar un **conflicto entre Gobierno y oposición**. No obstante, el diario El País ofrece un panorama más amplio al incluir varios puntos de vista en gran parte de sus noticias, y, por tanto, se mencionan causas meteorológicas y ambientales en algunas piezas periodísticas, las cuales aluden a altas temperaturas, poca humedad y el acercamiento por el Atlántico del huracán Ophelia, la proliferación de eucaliptos y la falta de limpieza del monte.

Con todo ello, se puede concluir que los medios de España intentan resaltar que los incendios son provocados por criminales, aunque en ocasiones las fuentes intentan ser mesuradas y, por ejemplo, insisten en que la espectacularidad de las llamas puede incidir en sacar conclusiones sin fundamento.

Consecuencias

La forma en que los incendios afectan la vida de los habitantes es, sin duda, el tema recurrente de los medios españoles. Así las cosas, en ambos diarios las consecuencias van en la línea de informar sobre las víctimas mortales y las pérdidas materiales. Esto se deduce en titulares como: “Al menos tres muertos en los incendios que azotan Galicia” (El País, 16 de octubre de 2017) o “ ‘Lo hemos perdido todo y no le importamos a nadie’ ” (El País, 19 de octubre de 2017).

En algunos casos, se explican las consecuencias para el medio ambiente, citando a fuentes expertas como en el siguiente ejemplo:

Si en una semana escasa de fuegos en la provincia de Pontevedra han ardido más de 4.750 hectáreas, el arrastre y la erosión “podrían movilizar un mínimo de 64.000 toneladas de sedimentos hacia las zonas bajas, ríos y rías”, afirma Adegá (El País, 19 de octubre de 2017).

La Voz de Galicia, por su parte, también menciona efectos ecológicos, pero sin mayor detalle. En este sentido, se refiere a animales muertos, al monte calcinado,

o las cenizas que se dirigen hacia el río. No obstante, existe poca profundidad en esos aspectos, que, a su vez, pueden tener un impacto negativo en el entorno natural y el desarrollo social.

Antecedentes

Aunque más del 50% de las piezas informativas de El País incluye antecedentes del hecho informado, el análisis cualitativo puso en evidencia una tendencia del medio por utilizarlos para recordar hechos que podrían no ser favorables para la imagen del Gobierno. Para ilustrar esta situación se exponen dos casos:

- “Esto no se ha producido por casualidad”, señaló el presidente del Gobierno, Mariano Rajoy, quien recorrió ayer los escenarios del desastre en el sur de Pontevedra acompañado de Feijóo. Ambos, que en la anterior oleada de incendios intencionados que sufrió Galicia durante 15 días en 2006 llegaron a encabezar una manifestación exigiendo responsabilidades políticas a la Xunta bipartita de PSOE y BNG, incidieron en esta ocasión en culpar solo al “terrorismo incendiario”. “Hay intención de hacer daño”, afirmó Feijóo. “Galicia no arde sola, la queman”. (El País, 17 de octubre de 2017)
- Galicia fue la comunidad autónoma de España en la que más fuegos forestales se registraron el pasado año (...) ¿Y cuántas sentencias sobre incendios hubo en Galicia en 2016? ¿1.000? ¿500? ¿100? No, exactamente, 34. (El País, 16 de octubre de 2017)

Por otro lado, los antecedentes que se exponen en algunas notas de La Voz de Galicia aluden, en su mayoría, a la ola de incendios de 2006. De esta manera, se narra la historia de personas que presenciaron esos hechos y se establecen comparaciones con respecto al nuevo episodio. En este caso se encuentran textos como el siguiente:

- La vorágine de incendios de estos días ha devuelto a la retina aquella estampa. «Veía las imágenes de Vigo y pensaba que estaban sintiendo exactamente lo mismo. Los mismos gestos, la misma reacción de la gente. Hacían las mismas cadenas humanas con lo que tenían a mano, era todo tan igual», confiesa Marta. (La Voz de Galicia, 23 de octubre de 2017)

En definitiva, mientras La Voz de Galicia opta por recordar un hecho equiparable a la ola de incendios del 2006, El País apunta, además, a una información más

politizada al momento de referirse a los antecedentes de la noticia.

Nivel narrativo

El nivel narrativo depende de la presencia de la voz del periodista. Una noticia presenta nivel de transcripción cuando no se evidencia elaboración superior del artículo. Mientras tanto, existe procesamiento cuando se ofrecen detalles, con algún grado de profundidad, destacando explicaciones y antecedentes. En este sentido, La Voz de Galicia solo procesa el 12'1% de sus noticias, lo que sugiere una elaboración limitada donde el periodista suele ceñirse a lo dicho por las fuentes o al carácter descriptivo de la información, sin hacer interpretaciones ni establecer relaciones con otros hechos.

El País, por su parte, procesa el 35'9% de la información, lo cual constituye una distancia del 23'8% con respecto al medio gallego. Esto refleja un trabajo más minucioso de los datos, que son interpretados y cotejados por el autor, cuya voz está presente.

Tono emocional

La fuerza expresiva que transmite la voz del periodista, se puede medir a través de palabras que sugieran emociones. De este modo, el tono emocional es nulo cuando en toda la noticia solo se distingue el carácter descriptivo; es bajo cuando sobresale la fuerza informativa, pero en algunas frases se perciben emociones del periodista; es medio cuando el aspecto emocional está presente en la mitad de la noticia y es alto cuando se evidencia en cada párrafo.

De esta manera, El País registra un porcentaje alto en el 35'9% de sus piezas y un nivel medio en el 12'8%. En efecto, es el medio que más utiliza el tono emocional dado que tan solo en el 7'9% de las notas publicadas por La Voz de Galicia se registra un nivel alto, mientras el 78'8% de estas presentan un nivel bajo o nulo.

En este orden de ideas, entre los términos que se hallaron en ambos medios se destacan: "terrible", "aterrorizadas", "virulenta", "fuerte", "desatado", "especial virulencia", "penetró", "imparable", "dantesco panorama", "caótica", "enorme incendio", "escenario catastrófico", "paisaje calcinado", "bola inmensa", "devora", "pesadilla negra", "infernol", "pánico"...

Además, y aunque no se consideró en la medición cuantitativa, las citas textuales que el periodista elige para el titular y que tienen cierto peso emocional contribuyen a aumentar el nivel emotivo del texto. Por lo cual es importante exponer algunas de ellas: "Hubiéramos explotado todos" (La Voz de Galicia, 19 de octubre de

2017), "A miña miseria chegou agora, non coa crise" (La Voz de Galicia, 18 de octubre de 2017), "Virgen querida, non se vía nada" (La Voz de Galicia, 18 de octubre de 2017) y "Como si nos estuvieran cayendo meteoritos" (El País, 17 de octubre de 2017).

De la misma manera, llaman la atención que, en ocasiones, los dos medios eligen citas textuales para titular la noticia y estas no coinciden con el contenido, es decir, lo que el lector se puede imaginar que encontrará en el texto difiere de lo que realmente se presenta. Por ejemplo, el artículo "No se puede respirar ni dentro de casa" (El País, 16 de octubre de 2017) utiliza una de las dos únicas frases dichas por el protagonista para nombrar la noticia, cuyo tema es el papel de los voluntarios y no las dificultades físicas de los ciudadanos afectados, como sugiere la oración.

Discusión

En primer lugar, la cuantificación de las unidades periodísticas arrojó que la cantidad de noticias es muy superior en La Voz de Galicia, dato que se explica por el grado de cercanía del medio a los hechos. Como lo recogen en su estudio Fabra-Crespo y Rojas-Briales (2015):

Wildfires clearly dominate the news and thus the discussion in Spain. This is magnified because in the past, they only made the news when a vast area was affected, but presently, any attempted arson is covered immediately. In addition, the visibility of fires and the accessibility to burned areas might play an important role (p.8).

No obstante, esa visibilidad y acceso al lugar de los hechos puede influir en una información mediática más descriptiva, es decir basada "más en el suceso que en el proceso, con una presentación descontextualizada y poco profunda" (Rodríguez-Cruz, 2012, p.1).

Es precisamente el suceso el que los dos medios españoles priorizan, centrándose en el estado de las llamas, en los efectos inmediatos para la población y en los medios de extinción, que incluyen dispositivos físicos y humanos. En este sentido se demostró que, incluso ampliando el periodo de análisis como recomendaban Pérez-Pereiro et al. (2018), la pauta informativa de los medios continúa en la línea del hecho en sí, pero con matices. Puesto que, a partir del día 19 de octubre se percibe mayor énfasis en los responsables y en las consecuencias sociales, principalmente en la informaciones de El País.

Conviene subrayar el predominio de una sola perspectiva en los dos medios, aunque en ocasiones compartida por

varias fuentes. Además, se destaca una preferencia por voces gubernamentales y oficiales públicas, que con frecuencia aparecen como únicas proveedoras de información. En este sentido, y a diferencia de El País, que tiene un promedio de tres fuentes por noticia, La Voz de Galicia no logra una media de dos. De este modo “se considera que una nota con una fuente, salvo excepciones, no corresponde a un proceso informativo; simplemente proporciona tribuna dentro del medio a aquella persona que emitió la información” (Pellegrini, 2010, p.29).

En cuanto al encuadre de la información, más de la mitad de las piezas periodísticas de La Voz de Galicia anteponen el enfoque descriptivo/informativo, el cual busca plasmar tal cual lo dicho por las fuentes. Esto supone una desventaja en el trabajo periodístico, puesto que implica la ausencia de interpretaciones importantes y datos de contexto que permita tener un panorama más amplio de los acontecimientos. De hecho, aunque se mencionan causas y consecuencias, suelen ser levemente tratadas. Estas características son efectos del bajo procesamiento de la información. Por ello se hace necesario resaltar el deber que tienen los mass media por depurar la información “porque detrás de ella se esconde, a veces, justamente lo contrario de lo que se proclama. Y difícilmente puede llevarse a cabo esta labor de «filtrado» sino existe un profesional cualificado, capaz de separar el grano de la paja” (Montero, 1997, p.97).

En contraste, el diario El País suele procesar más la información, lo que se evidencia en una narración guiada por la voz del periodista y una mayor diversidad de enfoques.

En ese proceso de depuración, el diario autonómico suele caer en el sensacionalismo, de forma más notoria. Esto se demuestra en el predominio de un encuadre de interés humano sobre otros y en el tono emocional, dado que el dolor y el drama se convierten en protagonistas de un hecho que tiene diversas raíces. En otras palabras se trata de un “frame articulado con un discurso centrado casi exclusivamente en la “descripción del dolor y la solidaridad” con las víctimas (Noguera-Vivo, 2006, p.200).

Este hallazgo coincide con lo encontrado por Pérez-Pereiro et al. (2018), cuyo estudio concluye que La Voz de Galicia incorpora datos sin peso informativo sobre víctimas mortales y “que sólo inciden en la espectacularización de los hechos” (p.209).

Atendiendo a lo anterior, es preciso afirmar que el interés humano permite la empatía y la sensibilidad ciudadana, a la vez que aporta a la construcción social. Sin embargo, un exceso de este tipo de encuadre y el poco uso de otros limita la percepción de la realidad. En este sentido, los frames, “(...) en cuanto que condensan posturas en las que están conformes emisores y receptores de mensajes, impulsan el establecimiento de significados dominantes y por lo tanto, hegemónicos” (Sádaba, 2001, p.172).

En ese sentido, los cinco enfoques que se tienen en cuenta en esta investigación demuestran las diferentes perspectivas informativas desde las que se pueden abordar acontecimientos como los relacionados con incendios forestales, sin embargo, tras el análisis, se destaca un desequilibrio en el uso de marcos. De esta manera, se echa en la falta un mayor porcentaje de informaciones que apunten a los costos financieros y ambientales, así como a los desacuerdos que el hecho suscita, puesto que se trata de frames que incitan a una mirada más crítica y reflexiva por parte de la audiencia.

Por otro lado, es llamativa la relevancia del enfoque de atribución de responsabilidades en el diario El País, y, en menor medida, en el gallego, que además presentan diferencias significativas. El primero adopta un mayor contraste de fuentes, por lo cual suele referirse a los incendiarios, pero también a las responsabilidades políticas y de gestión que tienen las instituciones públicas. La Voz de Galicia asume una posición influenciada por las fuentes del Gobierno que defienden la existencia de una “trama organizada” o “terrorismo incendiario”, además presta importante atención a las labores de extinción lideradas por entidades del Poder Ejecutivo. De esta manera, es oportuno preguntarse si los medios utilizan la información sobre desastres ambientales para incidir en la opinión pública sobre cuestiones políticas y si, por ello, se tiende a minimizar las consecuencias para la vida de los ciudadanos y la estabilidad del entorno natural. Ahora bien, estudios como el de Domínguez, González y Pineda (citado en Pérez-Pereiro, et al., 2018) ofrece resultados en esa materia:

El análisis del tratamiento de la ola de incendios de 2012 en la Comunidad Valenciana muestra que la postura de los medios analizados fue eminentemente política y se polarizó en dos posiciones: la de los medios conservadores, que achacaban la incidencia de los incendios a causas climáticas, y la de los progresistas, que acusaban al gobierno autonómico de una mala gestión de las políticas ambientales (p.200).

En cuanto a la perspectiva ambiental, el análisis de las causas, consecuencias y antecedentes demostró que ninguno de los dos diarios suele orientarse por este punto de vista, pues como se explicó en líneas anteriores, su enfoque prioriza la información sobre responsables y víctimas. Esto supone que “el medio ambiente no ha salido aún de la «cajita» en la que se empeñan en enclaustrarlo algunos medios. Mientras que la economía, por ejemplo, ha terminado por impregnar todo el universo informativo” (Montero, 1997, p.89).

Sin embargo, es evidente un mayor interés de El País por recurrir a fuentes expertas y académicas para publicar artículos como entrevistas o reportajes, donde el tema principal tiene que ver con problemáticas ambientales relacionadas con los incendios. Con lo cual se concluye mayor profundidad en el diario nacional en contraste con la información de La Voz de Galicia, que además es acorde a los hallazgos de otros estudios sobre cobertura de incendios. Así, por ejemplo, Gwirtz (2018) resuelve: “it is evident that agricultural and environmental issues are neglected by the national news media during a wildfire crisis. A great deal of the political statement framed stories were about governments declaring a state of emergency for specific areas or having official visits to the affected areas” (p.29).

Otra cuestión importante que se echa en falta, principalmente en La Voz de Galicia (por ser el medio de referencia de la comunidad donde suceden los hechos) es la información práctica de prevención que ofrece una guía a los ciudadanos para saber cómo actuar cuando los acontecimientos los afectan directamente. Ese tipo de datos indica mayor conciencia de los periodistas en su papel como servidores de la sociedad, dado que una cobertura responsable de desastres debe incluir más que descripciones sobre los sucesos trágicos y enfocarse en el interés y bienestar público (dos Santos, 2012). No obstante, “la reacción de los individuos y su versión de la realidad tendrá lugar a partir del diálogo entre su experiencia personal, su interacción con sus pares y una selección interpretada por los medios”. (Aruguete, 2017, p.40). Ahora bien, el reto está en hallar el equilibrio de esos tres factores, que suelen confluir en un mismo entorno digital.

Conclusiones

Para empezar hay que admitir que la naturaleza de los dos diarios objeto de estudio es diferente. Por un lado, El País se ha consolidado como el rotativo generalista con mayor número de lectores diarios en España, mientras La Voz de Galicia es el medio gallego con mayor difusión.

Por lo tanto, no sería razonable que presentaran una cobertura uniforme. Sin embargo, existen cuestiones que la deontología y ética periodística exhortan a que sean compartidas.

Ahora bien, La Voz de Galicia, al ser el diario regional, carga con la responsabilidad de informar en primer lugar. **Esa prisa comunicativa se refleja en las publicaciones de los primeros días del acontecimiento, dado que se deduce una saturación de algunos asuntos y escasa presencia de otros, así como el predominio de un solo punto de vista y una única fuente, que suele ser del Gobierno, de entidades oficiales o un testigo.**

En este sentido, existe una relación entre las variables Pauta, Enfoque y Tipos de Fuente. De ahí que La Voz de Galicia opte en mayor medida por centrar sus noticias en el suceso o en las víctimas, para lo cual suele utilizar un enfoque descriptivo/informativo o de interés humano con el propósito de exponer datos ofrecidos por fuentes gubernamentales o testigos. En otros términos, se trata de dos caminos poco espinosos para informar con prontitud a unos ciudadanos perplejos ante el desastre y conservar su posición como diario de referencia.

Entre tanto, El País tarda en iniciar su cobertura, dado que presta atención al hecho solo a partir del 16 de octubre, un día después de que se desatará la ola de incendios en la comunidad autónoma, mientras que el medio regional informaba desde días previos al episodio crítico. De este modo, el diario del Grupo PRISA ya no se preocupa por entregar datos inmediatos y presenta una pauta más equilibrada que incluye también Estado y Política, Víctimas y Afectados, Medio Ambiente y Acusados. Este balance se relaciona con una diversidad de enfoques. Sin embargo, si se comparan los tipos de fuentes con esa armonía entre enfoques y pauta, se **deduce una desproporción significativa, puesto que cerca de la mitad de sus informaciones provienen del Ejecutivo.**

Teniendo en cuenta el predominio de fuentes gubernamentales y oficiales, así como las características del contenido de la información en los dos medios, se hace notoria la tendencia ideológica de cada diario.

Por un lado, El País, que ha sido identificado con una ideología de izquierda en la línea del PSOE, opta por publicaciones más críticas hacia el Gobierno de Mariano Rajoy y de Nuñez Feijóo, para lo cual cuestiona su gestión, empleando, por ejemplo, fuentes de oposición. Por el contrario, La Voz de Galicia, caracterizada por priorizar una línea editorial cercana al partido del Gobierno (Partido Popular, PP), hace mayor énfasis en la culpabilidad de terceros y resalta las acciones del Ejecutivo para combatir los fuegos y atender a los afectados.

Atendiendo a estas consideraciones, se deduce una politización de la información sobre incendios forestales. Por lo cual se recomienda un mayor uso de otros tipos de enfoques y fuentes, como expertos y científicos. De esta manera se favorece un discurso apartado de cuestiones políticas, centrado en el origen y los efectos de los acontecimientos desde el punto de vista ambiental. Además, abren el espacio para una mirada desde las responsabilidades de la humanidad, lo cual contribuye a la concertación social de soluciones y mejoras.

Por otra parte, la medición del tono emocional, el carácter descriptivo de la información y el realce de historias humanas demuestran una tendencia más sensacionalista y superficial en el medio gallego. Al contrario, El País presenta una cobertura con mayor armonía temática, donde se destaca alta presencia de datos contextuales (causas, consecuencias y antecedentes) y mayor profundidad periodística desde el punto de vista ambiental y político. Cabe aclarar que La Voz de Galicia ahonda en algunos de sus contenidos, pero desde la óptica de las víctimas.

Otra cuestión importante es que en el proceso de constatación de la información no se trata solo de incluir la mayor cantidad de fuentes posibles, sino de que reflejen perspectivas diferentes del hecho, algo que no logra ninguno de los dos diarios. Si bien es cierto que El País alcanza un promedio de tres fuentes por noticia, no procura que se refieran a puntos de vista distintos.

A la luz de los hallazgos expuestos, se hacen algunas recomendaciones. En primer lugar, la construcción de una agenda propia, donde el periodista es el que propone, investiga y consolida los contenidos; permite mayor independencia de las fuentes y diversidad temática. Además, los datos de contexto son necesarios para la comprensión holística de un acontecimiento que tiene múltiples vertientes.

De otra parte, en situaciones de crisis ante desastres, la implicación del periodista no debe ir más allá de la interpretación. De igual modo, el exceso de testimonios y descripciones adjetivadas aumenta el tono emocional y desvía la atención en una sola dirección. Asimismo, ofrecer información sobre prevención y actuación en momentos de crisis supone un beneficio para la sociedad y el entorno natural.

Al mismo tiempo resulta esencial tener presente que los incendios forestales suponen una degradación del medio ambiente donde los más afectados suelen ser los ecosistemas, excepto ocasiones donde hay damnificados y víctimas mortales. Por tanto, abordar cuestiones científicas, pero adecuadas a un lenguaje claro y con

sentido para los lectores, resulta beneficioso para comprender las dimensiones ambientales de la crisis ecológica a escala global y de los sucesos catastróficos que emergen en nuestra agenda.

Finalmente, conviene la inclusión de una sección de Medio Ambiente accesible, que albergue contenido sobre problemáticas en esa área, al igual que se dedica atención a Deportes, Economía o Sociedad. A fin de cuentas, en la medida en que los medios atiendan estos temas, la opinión pública podrá hacerlo con mayor facilidad.

Referencias Bibliográficas

Aruguete, N. (2017). Agenda building. Revisión de la literatura sobre el proceso de construcción de la agenda mediática. *Signo y Pensamiento*, 36(70), 36-52.

Aruguete, N. (2017). Agenda setting y Framing. *Más poder local*, 30, 36-42.

Copernicus EMS (Emergency Management Service). European Forest Fire Information System (EFFIS), European Commission, Joint Research Centre (JRC). Recuperado de <http://effis.jrc.ec.europa.eu/>

Departamento de Gestão de Áreas Públicas e de Proteção Florestal. (2017). *Relatório Provisório de Incêndios Florestais 2017*. Recuperado de <http://www2.icnf.pt>

Dos Santos, J. F. A. (2012). A importância do jornalismo de qualidade na redução de riscos e desastres. *Razón y palabra*, 79, 11-17.

Fabra-Crespo, M., y Rojas-Briales, E. (2015). Analysis of mass media news on forest issues: a case study of Spain. *Forest Systems* (antes Investigación Agraria. *Sistemas y Recursos Forestales*, 24(2), doi: 1-11. 10.5424/fs/2015242-06381

González-Luis, H., y Portilla, I. (2014). Tratamiento de la información medioambiental en la prensa regional y el papel de los departamentos de comunicación. *Trípodos*, 35, 137-155.

Gwartz, B. (2018). *Where There's Smoke There's Fire: Examining Associated Press Coverage of Wildfires in the US* (Doctoral dissertation). The Ohio State University.

Igartua, J. J., y Humanes, M. L. (2004). El método científico aplicado a la investigación en comunicación social. *Journal of health communication*, 8(6), 513-528.

- Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente. (2017). *Los Incendios Forestales en España*. Recuperado de <http://www.mapama.gob.es>
- Moreno-Cano, A., y Angulo-Rincón, L. (2015). La información medioambiental en los periódicos nacionales de Colombia y España: un estudio comparativo. *Respuestas*, 20(2), 34-53.
- Montero, J. M. (1997). Medios de comunicación y medio ambiente. En R. Mendoza (coord.), *Actas de la VIII aula de ecología educación ambiental*. Almería, 14 de febrero, 1994, 89-101.
- Noguera-Vivo, J. M. (2006). El Framing en la cobertura periodística de la catástrofe: las víctimas, los culpables y el dolor. *Sphera Pública*, 6, 193-206.
- Pellegrini, S., & Mujica, M. C. (2006). Valor Agregado Periodístico (VAP): la calidad periodística como factor productivo en un entorno medial complejo. *Palabra Clave*, 9(1), 1.
- Pellegrini, S. (2010). La pauta como factor de calidad y perfil editorial: análisis de los noticiarios de televisión chilenos. *Cuadernos.info*, 27, 25-42. doi: 10.7764/cdi.27.20
- Pellegini, S., Puente, S., y Grassau, D. (2015). La calidad periodística en caso de desastres naturales: cobertura televisiva de un terremoto en Chile. *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 21, 249-267. doi: 10.5209/rev_ESMP.2015.v21.50678
- Pérez-Pereiro, M., Chaparro-Domínguez, M. A., y Díaz-Campo, J. D. (2018). La cobertura periodística de los incendios de Galicia y Portugal de octubre de 2017: un análisis de la información de emergencia de diarios portugueses, españoles y gallegos. *Estudios en comunicación*, 1(26), 197-213. doi: 10.20287/ec.n26.v1.a11
- Puente, S., Pellegrini, S., Alessandri, F., Porath, W., y Mujica, M. C. (2003-2004). Instrumento para evaluar la calidad periodística: El VAP compara a la prensa y televisión de Hispanoamérica. *Cuadernos de Información*, 16(9) doi: 10.7764/cdi.16.167
- Rodríguez-Cruz, I. (2012). Análisis cuantitativo y calidad de la información sobre medio ambiente en la prensa española. En M. de Moragas (Presidencia), *Comunicació i risc: III Congrés Internacional Associació Espanyola d'Investigació de la Comunicació*. Congreso llevado a cabo en Universitat Rovira i Virgili en Tarragona, España
- Sádaba, T. (2001). Origen, aplicación y límites de la "teoría del encuadre" (framing) en comunicación. *Communication & Society* 14(2), 143-175.

Comunicación de crisis: Fake news y seguimiento informativo en la ola de incendios de Galicia en octubre de 2017

Crisis communication: Fake news and informative follow-up on the Galician fire wave in October 2017

Erica Conde-Vázquez^a

^a Departamento de Comunicación Audiovisual y Publicidad, Universidad de Vigo, España

Resumen

Entre el viernes 13 de octubre y la tarde del lunes 16 de octubre de 2017 se registraron ciento cuarenta y seis incendios en Galicia. Sesenta tan solo en la jornada de domingo y, veintiocho de éstos iniciados de madrugada, entre la medianoche y las nueve de la mañana. Dejando un balance de cuatro víctimas mortales y unos veinte heridos y provocando un desafío para la cobertura informativa de los medios de comunicación, concretamente en su función de mantener informado al ciudadano en situaciones de emergencia. Por ello, se propone el análisis del tratamiento informativo en dos diarios, uno de cobertura nacional y otro de cobertura autonómica, analizando el seguimiento y contenido de sus noticias, así como, el cumplimiento del decálogo de recomendaciones para medios y periodistas de sucesos de catástrofes emitido por el Colexio de Xornalistas. Además, se tendrá en especial consideración el que los citados medios incurran en la divulgación de Fake News durante el suceso.

Palabras clave: fake news; sensacionalismo; gestión de crisis; incendios Galicia; medios de comunicación.

Abstract

Between Friday, October 13 and Monday afternoon, October 16, 2017, one hundred and forty-six fires were registered in Galicia. Sixty on Sunday and twenty-eight of these initiates at dawn, between midnight and nine in the morning. Leaving a balance of four fatalities and some twenty wounded and a challenge for the media coverage of the media, specifically in its function of keeping the citizen informed in emergency situations. Therefore, the analysis of the information treatment in two newspapers, one of national coverage and another of regional coverage, analyzing the follow-up and content of its news, as well as compliance with the decalogue of recommendations for media and journalist of catastrophe events issued by the Colexio of Xornalistas. In addition, special consideration will be given to the fact that the aforementioned media incur the disclosure of Fake News during the event.

Key words: fake news; postruth; crisis management; forest fires; mass media.

Introducción

Las situaciones de crisis suponen siempre una situación excepcional y delicada con gran carga pública y mediática (Losada, 2010). Su carácter de urgencia y la situación de estrés generada se mantienen en aumento, entre otras circunstancias, por la presión mediática que ejercen los medios en cumplimiento de su función social de mantener informados a los ciudadanos. Además, a ello debe sumársele un descenso de la calidad informativa a medida que se desarrolla la crisis dada la enorme cantidad de fuentes y la escasez de tiempo para procesar y desarrollar la información (Crespo, Medina et Al., 2017).

Debido a estas circunstancias, la labor de informar en situaciones de catástrofe y emergencias supone un enorme desafío para los medios de comunicación. A ellos se les supone y exige la rapidez, eficacia y calidad informativa para que los ciudadanos puedan llevar a cabo su toma de decisiones de modo que se les permita estar seguros. Especialmente, si se trata de catástrofes naturales o humanitarias en donde el tono informativo es más sensible, aún, si cabe. Este sería el caso de la oleada de incendios sufrida en Galicia y Portugal en octubre de 2017.

Si bien es cierto que, en el marco académico y periodístico español las normas y la literatura escrita al respecto se centran de una manera concreta en los aspectos formales de la noticia y el respeto a la imagen e intimidad de las víctimas (Pérez, Chaparro y Díaz, 2018). Actualmente, resulta importante señalar que la profesión periodística ha sufrido rápidas transformaciones en las últimas décadas sometiendo las noticias y el trabajo final de los periodistas a una evolución (Toledano, 2013).

Hoy en día, la información ya no se concibe como un servicio público sino como un producto del mercado global, dirigido a unos consumidores de información. Es por ello que la conexión de la noticia con la verdad y con el rigor, así como su utilidad social, ya no resultan tan importantes como su rendimiento económico sacrificando la calidad en beneficio de la rapidez y la cantidad según Toledano (2013).

Se persigue una tendencia constante a la espectacularización de los contenidos, que no afecta sólo a las informaciones sobre catástrofes y crisis humanitarias, y que se ve agravada por la cada vez mayor proliferación de Fake News o noticias falsas que dañan exponencialmente la credibilidad de los medios de comunicación (Alonso, 2017).

Teniendo presente la vertiente de servicio público y calidad informativa que ha de tener el periodismo, así como, las nuevas tendencias hacia el sensacionalismo, la posverdad y la divulgación de Fake News, el objetivo

de esta trabajo es conocer el cumplimiento de las recomendaciones procedentes de los ámbitos profesional y académico para mejorar el tratamiento informativo de situaciones de emergencia, por medio del análisis de la cobertura informativa de los incendios forestales de Galicia en octubre de 2017, y ver en qué grado los medios han incurrido a la difusión de contenidos sensacionalistas y de noticias falsas.

Los hechos

El domingo, 15 de octubre de 2017, Galicia y la zona norte y centro de Portugal amanecieron con unas temperaturas inusualmente elevadas para la estación. El aviso del paso del huracán Ophelia cerca de la costa occidental de la Península Ibérica y la extraordinaria sequía en su fachada atlántica provocaban que las autoridades de cada país elevaran al máximo el riesgo de incendios forestales. Esa madrugada, Portugal registraba más de 500 incendios activos, mientras que en Galicia ardían sin control 17 incendios de más de 20 hectáreas y decenas más de menor dimensión llegando a registrar un total de más de 125 focos activos.

Los incendios supusieron, no solo la pérdida de suelo fértil, devastaron, además, 35.500 hectáreas en Galicia y cerca de 150.000 en Portugal, según fuentes oficiales, sino también, la pérdida de vidas humanas. 45 personas fallecieron en Portugal y 4 en Galicia.

Llama especialmente la atención que, tal y como indican Barreal, Lorenzo y Picos (2012), España está incluida dentro de los cinco países del sur de Europa con más incendios, registrando una media anual, entre 1998 y 2007, de 19.705 incendios que afectan a 130.714 hectáreas (Sociedad Española de Ciencias Forestales, 2010) y dentro del total español, destaca Galicia, que conteniendo el 6% de la superficie nacional, entre 1991 y 2009, representa de media alrededor del 45% de los incendios de España y el 23% de la superficie afectada, según los datos facilitados por Banco de Datos de la Naturaleza (2010) y Xunta de Galicia (2011).

Es importante tener en cuenta que estos hechos no suponían la primera catástrofe forestal para la comunidad gallega. Más allá de los incendios provocados cada año durante la época estival, la comunidad autónoma sufrió otra oleada de incendios forestales de similares características durante el año 2006. Se registraron durante los primeros 15 días del mes de agosto casi 2000 incendios y 4 personas resultaron fallecidas (Fernández, 2006). En ese momento, se produjo un caos mediático importante debido a una mala gestión de la catástrofe por parte de las autoridades competentes.

Desde la década de los 70 el índice anual de incendios forestales en Galicia no deja de aumentar alcanzando el

máximo histórico de superficie quemada en el año 1989, con 200.000 hectáreas calcinadas como recoge Manuel Fernández (2006).

¿Los medios son actores?

Los medios de comunicación son actores a tener en cuenta en la gestión y resolución de catástrofes y crisis humanitarias, pues la mayor parte de las veces constituyen la única fuente de información para la población de los países que no la sufren tal y como señala Toledano (2013).

Los ciudadanos acceden a la realidad y los sucesos de su país o del mundo a través de los medios de comunicación de masas. Resulta impensable hoy vivir sin alguno de estos medios de comunicación, ya que cumplen importantes funciones en la vida cotidiana de los ciudadanos (Freidenberg, 2004).

Entre las funciones que ejercen los medios de comunicación de masas destacan las siguientes desarrolladas por Harold Laswell (1948): informan a los ciudadanos sobre lo que sucede; informan sobre lo que hacen los gobernantes (o lo que dejan de hacer); permiten el acceso de manera inmediata a lo que está pasando en cualquier sitio del planeta; permiten cotejar una información entre múltiples fuentes; movilizan a los ciudadanos por una causa justa y en defensa de los derechos sociales y políticos de alguien que se encuentra muy lejos.

Freidenberg (2004) señala lo siguiente con respecto a la situación de los ciudadanos con respecto de los medios de comunicación:

En el escenario mediático, los ciudadanos se comportan como meros espectadores de las imágenes que se proyectaban en la pared, con muy pocas posibilidades de ser actores de esas imágenes. El espectador no ve las cosas ni las situaciones reales sino hechos y situaciones ficticios, ve imágenes que se proyectan y que han sido seleccionadas para él.

La información de la mayoría de los países en situación de crisis es, además de escasa y centrada en un puñado de países, homogénea. Los diferentes medios de comunicación cubren las crisis de manera predecible, encajándolas a la fuerza y convirtiéndolas a todas iguales a ojos del público. Los medios convierten las crisis en historias de malos contra buenos, sin adentrarse en las causas profundas y abandonando su seguimiento antes de que concluyan, con lo que se priva a la audiencia de conocer su desenlace. Esta situación no deja de recordar que la adecuada cobertura de las situaciones

críticas supone un importante reto para periodistas y empresas informativas.

Los medios desarrollan tres papeles sustantivos en cualquier sistema político moderno que los hace convertirse en actores de las noticias que representan actuando como eco, comparsa y protagonistas (Vallès, 2000, p. 362). En la mayoría de las situaciones, los medios son responsables de transmitir el eco de lo que otros actores comunican. En otros casos, los medios acompañan como comparsas a otros actores. En algunas situaciones, los medios se convierten en protagonistas cuando su intención es desarrollar algún tipo de estrategia.

Sensacionalismo y Fake News

En los últimos meses, las expresiones «fake news» y «posverdad» han ocupado gran espacio en los medios de comunicación. Se trata, como afirma Nuria Fernández (2017) de una falsedad que continúa siendo aceptada aun a sabiendas de que es una falsedad.

Las noticias falsas no son un fenómeno nuevo, pero sí la amplitud con que pueden reproducirse en las redes sociales. En dónde se produce una pérdida de la fuente y se da la posibilidad de viralización, disminuye, a menudo, el interés por la veracidad de la noticia y las capacidades críticas de lectura para identificar lo falso. En la medida en que grandes proporciones de la población se informan en las redes, estas cuestiones tienen consecuencias políticas muy directas, como se vio en varios sucesos recientes.

El consumo masivo de imágenes sobre las crisis provoca una falsa ilusión de verdad y de realidad. El ciudadano se considera testigo de los acontecimientos, cuando sólo percibe una pequeña parte. El predominio de la televisión y de los medios online, así como la búsqueda de rentabilidad económica de las empresas de la comunicación, ha conducido a un menor interés por una información más contextualizada y profunda, así lo explica Toledano (2013). A su vez, el foco se desvía hacia la escenificación y el modo de difusión. Una consecuencia de la clara apuesta mediática por la “hiperemoción” y el uso de lenguaje efectista y sensacionalista.

Además de este carácter de sensacionalismo e hiperrealidad que se pretende dar cada vez más a menudo en la redacción de noticias por parte de los medios de comunicación de masas, existe otro aspecto recurrente en los últimos tiempos y muy preocupante en el caso de la gestión de crisis. Son las noticias falsas o Fake News, las cuales son creadas con un objetivo meramente económico, siendo empleadas en muchos casos con el único ob-

jetivo de conseguir un click en una página web-*clickbait* (Alonso, 2017).

La misma autora menciona, también, que en la mayoría de las situaciones los bulos empiezan online, pero terminan siendo publicados por los medios tradicionales, lo que muestra la gravedad del problema: Noticias falsas se mezclan con noticias reales generando, en muchos casos, alarmas sociales innecesarias y dando por buena información que realmente no ha sido contrastada.

Estos hechos se deben en una gran medida a la inmediatez informativa y la democratización del acceso a la información que se da en la actualidad, especialmente a través de las redes sociales en donde miles de usuarios interconectados generan información, la modifican y la difunden haciendo que los hechos se viralicen en cuestión de minutos. Según el último estudio a Navegante en red realizado en marzo de 2018 por AIMC, el 44% de los españoles se informan mediante la edición digital que los periódicos publican en internet, siendo también la actividad que más suelen realizar los ciudadanos al conectarse a internet. En muchos casos, no se recurre ya ni siquiera a las ediciones digitales sino que el acceso se realiza mediante las publicaciones que los medios hacen en sus redes sociales.

Silverman se manifiesta de esta manera sobre la cuestión: "Obtenemos información de formas que nunca habíamos tenido que procesar, mezclada con publicaciones en redes sociales en las que no prestamos mucha atención a la fuente". Esto es relevante en el contexto de posverdad en que la sociedad se encuentra sumida, donde, como se ha dicho, los hechos objetivos son menos relevantes para la opinión pública que la exaltación de las emociones.

Si bien es cierto, que son muchos los medios que están luchando por mejorar la calidad informativa apelando al servicio público al que se deben y a sus responsabilidades con los ciudadanos. Una de las maneras que se presentan para luchar contra este tipo de noticias, que tanto daño provocan en situaciones de emergencia en las que ya de por sí las emociones de la sociedad se encuentran en gran medida exaltadas, es el crear secciones para contrastar la información.

En este tipo de secciones se recurre las técnicas conocidas como *fact-checking*: análisis de hemeroteca, búsqueda de fuentes oficiales, etc. Para poder comprobar la veracidad de la información difundida (Alonso, 2017).

Método

El presente estudio propone la realización de un análisis cualitativo seguimiento informativo que se hizo de los incendios por parte de dos medios de comunicación de prensa escrita en su edición digital y el twitter. Para ello se ha seguido el Decálogo de recomendaciones para medios e xornalistas de sucesos de catástrofe (CPXG, 2008) que el Colexio de Xornalistas de Galicia publicó el 24 de octubre de 2008, el cual cubre distintos elementos referidos al tratamiento informativo de emergencias y catástrofes.

La ficha de análisis contiene los siguientes elementos: 1) El medio informa de forma cuidadosa y precisa, 2) Los testimonios de testigos presenciales y víctimas se verifican y contrastan, 3) El medio evita imágenes dolorosas de los protagonistas de las catástrofes, 4) El medio contextualiza los hechos y profundiza en las causas, 5) El medio ofrece información de servicio público práctica y que permite tomar decisiones importantes para la supervivencia, 6) El medio ofrece información contrastada con fuentes oficiales y especialistas, 7) El medio no difunde datos privados irrelevantes sobre las víctimas, 8) El medio no asigna una diferencia de gravedad o interés informativo a las distintas víctimas y 9) El medio no especula con la identidad de los posibles causantes de la tragedia.

La ficha de análisis se aplica a dos medios de prensa escrita, Uno de ellos a nivel nacional y el otro a nivel autonómico. Se trataría de La Voz de Galicia y El País, dado que son los dos periódicos de mayor tirada en sus franjas de impresión. El periodo de análisis comprenderá desde el día de comienzo de la oleada, es decir, el viernes 13 de octubre de 2017 y los siete días posteriores, hasta el 20 de octubre de ese mismo año. Este periodo permite observar la información en el momento de la fase crítica de la catástrofe y en los días inmediatamente posteriores, pudiendo conocer la resaca informativa.

Otros ítems a analizar, además de los mencionados anteriormente será la creación y difusión de *fake news*, los tratamientos de la información por los diferentes medios, los contenidos de la noticia, tipo de noticias, cuales son los relatos que crean cada uno y el grado de sensacionalismo informativo.

El presente estudio se centra de forma particular

en los citados medios y no otros, para poder tener una contextualización informativa a nivel nacional y a nivel autonómico y descubrir posibles diferencias. Según los datos del último Estudio General de Medios (EGM), tanto El País como La voz de Galicia, son los dos periódicos generalistas con mayor número de lectores en su franja de publicación. En el caso del diario El País, cuenta con más de 1100 lectores diarios en todo el territorio nacional; mientras que, La voz de Galicia, cuenta con un porcentaje de penetración de audiencia de más del 22% (AIMC, 2017) siendo líderes de penetración en Galicia.

Resultados

Tras los elementos analizados cabe explicar que se han revisado un total de 19 publicaciones en el diario El País y 21 en el diario La Voz de Galicia, desde el domingo 15 de octubre hasta el domingo 21 de octubre de 2017. En cuanto a los 9 ítems que se han tenido en cuenta para comprobar si el contenido de las noticias se adecúa al Decálogo de recomendaciones publicado por el Colexio de Xornalistas de Galicia, se puede decir, que ambos diarios cumplen más de la mitad de los ítems- 5 El País y 5 La Voz de Galicia.

Tabla 1. Análisis del cumplimiento de las recomendaciones del Decálogo de actuación publicado por el Colexio de Xornalistas de Galicia.

	El País	La voz de Galicia
El medio informa de forma cuidadosa y precisa	X	X
Los testimonios de testigos presenciales y víctimas se verifican y contrastan	X	X
El medio evita imágenes dolorosas de los protagonistas de las catástrofes	X	
El medio contextualiza los hechos y profundiza en las causas		X
El medio ofrece información de servicio público práctica y que permite tomar decisiones importantes para la supervivencia		X
El medio ofrece información contrastada con fuentes oficiales y especialistas	X	X
El medio no difunde datos privados irrelevantes sobre las víctimas		
El medio no asigna una diferencia de gravedad o interés informativo a las distintas víctimas	X	
El medio no especula con la identidad de los posibles causantes de la tragedia.		

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos analizados

Ambas publicaciones ofrecen información precisa y contrastada con fuentes oficiales y especialistas, por ejemplo El País recurre para la mayoría de sus artículos a la Xunta de Galicia y a asociaciones de ecologistas y profesionales de los montes como Adegas (Asociación de ecologistas de Galicia)¹. En concreto en el diario gallego se puede comprobar el recurso a las fuentes oficiales como los cuerpos y fuerzas de seguridad "Los incendios no dan tregua en el sur lucense"². Se contrastan los testimonios, especialmente el diario nacional que se preocupa por tener un corte más generalista ofreciendo información no tan focalizada en los afectados sino en las labores de extinción de incendios y recuperación de montes, con un carácter más profesional y técnico como se puede comprobar en el artículo "Galicia se enfrenta a un infierno en otoño"³. Otra de las recomendaciones es el contextualizar y profundizar en las causas de los hechos, El País no se ha preocupado por contextualizar y profundizar en las causas de lo sucedido⁴. Sin embargo, La Voz de Galicia sí que se preocupó por este aspecto con artículos señalando cómo se persigue aun incendiario⁵.

Una de las recomendaciones más importante que se realizan es que con la información publicada se permita una toma de decisiones libre a los ciudadanos publicando información de servicio público e interés. El medio autonómico sí cumple esta premisa poniendo como prioridad el informar sobre los fuegos que afectan a núcleos y que rodean poblaciones⁶ y publicando teléfonos de contacto de emergencias, refugios, carreteras cortadas y puntos de reunión para acudir como voluntario para la extinción de los fuegos. En cuanto al medio nacional no se preocupa tanto por este aspecto publicando solamente información acerca de la evolución meteorológica sobre las lluvias "Galicia registra 60 fuegos pese a las lluvias, el amaine de los vientos y la bajada de temperaturas"⁷.

En el caso de La Voz de Galicia, sí que asigna diferencias de interés informativo entre las diferentes víctimas al centrarse en testimonios concretos de ciertos protagonistas, excluyendo a otros; y publica imágenes que pueden herir la sensibilidad de los afectados y la ciudadanía, especialmente en la retransmisión minutada del propio domingo 15 de octubre publicando incluso imágenes de animales calcinados en la calzada⁸. Este aspecto se

tratará de una manera más detallada en el análisis de contenidos y noticias falsas.

Por otra parte, ninguno de los dos diarios se preocupa por difundir datos irrelevantes de las víctimas. La voz de Galicia comienza el mismo domingo un artículo/sección en su versión digital denominada Ao minuto, en donde se realiza un minutado con los datos más importantes que se ven desarrollando a lo largo de la jornada del domingo, dando diferentes información acerca de víctimas y afectados⁹. También se publican artículos especulando sobre las causas y la identidad de los culpables sobre la tragedia en los días posteriores a los sucesos, es más, los dos diarios publican noticias en donde se recurre al testimonio de testigos y propietarios de los montes para conocer su opinión y quienes creen estas personas que son los culpables reales de los incendios¹⁰.

Análisis de contenidos: sensacionalismo, posverdad y fake news

El medio que más incurre en el lenguaje sensacionalista y datos privados sobre las víctimas es el diario gallego. Ofrece más detalles de la vida privada de los fallecidos como el número de hijos o, dónde veraneaban las víctimas. Limitándose a fuentes de dudosa veracidad como los vecinos de los fallecidos.

Ambos diarios incurren en repetidas ocasiones en el uso de un lenguaje efectista, sobre todo en los titulares de las noticias. Este tipo de lenguaje incide en datos superfluos y morbosos y recurre al uso de adjetivos y lugares que contribuyan a la dramatización de los sucesos. La voz de Galicia emplea en repetidas ocasiones el término "infierno" para referirse a los lugares afectados o "desgarradoras historias" para referirse a las historias de los testigos y las víctimas¹¹. El periódico nacional por su parte utiliza en varios artículos, publicados los días posteriores a los incendios, las declaraciones de testigos y víctimas aumentando el carácter sensacionalista de las publicaciones con titulares como los siguientes: "Parecía que nos estaban bombardeando"¹², "Eran proyectiles de fuego que te caían por todos lados"¹³, "Lo hemos perdido todo y no le importamos a nadie"¹⁴.

Por último, observando si alguno de los dos medios

¹https://elpais.com/politica/2017/10/21/actualidad/1508612894_383549.html

²www.lavozdeg Galicia.es/noticia/lemos/folgoso-do-courel/2017/10/14/tras-folgoso-do-courel-chantada-fuego-afecta-savinao/00031508011591170995640.html

³https://elpais.com/politica/2017/10/16/actualidad/1508175424_589352.html

⁴https://elpais.com/politica/2017/10/15/actualidad/1508071688_317077.html

⁵www.lavozdeg Galicia.es/noticia/galicia/2017/10/17/persigue-incendiario/00031508254017019578281.htm

⁶www.lavozdeg Galicia.es/noticia/ourense/2017/10/16/ourense-ochos-incendios-riesgo-personas/00031508142045206802681.htm

⁷https://elpais.com/politica/2017/10/16/actualidad/1508142370_685752.html

⁸<https://www.lavozdeg Galicia.es/retransmision/galicia/2017/10/17/directo-veintena-incendios-arden-control-galicia/01071508218556957383714.htm#>

⁹<https://www.lavozdeg Galicia.es/retransmision/galicia/2017/10/17/directo-veintena-incendios-arden-control-galicia/01071508218556957383714.htm>

¹⁰www.lavozdeg Galicia.es/noticia/ourense/2017/10/16/pierden-vivienda-pertenencias-incendio-moces-melon/0003_201710201710161508154267773.htm

¹¹<https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/galicia/2017/10/17/familia-perdio-melon-cinco-desgarradoras-historias-deja-tras-ola-incendios/00031508248776597168192.htm>

¹²https://elpais.com/politica/2017/10/16/actualidad/1508173864_948517.html

¹³https://elpais.com/internacional/2017/10/16/actualidad/1508170430_519351.html

¹⁴https://elpais.com/politica/2017/10/18/actualidad/1508321472_394523.html

analizados contribuye a la difusión de Fake news o noticias falsas que pudiesen surgir de comentarios de redes sociales como Twitter o que fuesen difundidas por la población, se puede confirmar que ni el diario nacional ni el diario autonómico han contribuido a dicha difusión, respetando en la medida de lo posible el servicio público de ofrecer información veraz y contrastada y evitando que se creen alarmas sociales innecesarias.

Cabe destacar de manera especial la labor de El País, que incluso llega a realizar un artículo especial para desmentir los bulos emitidos acerca de la crisis incendiaria y que publica el mismo lunes 16 de octubre bajo el título "No, los terrenos calcinados en Galicia no podrán recalificarse"¹⁵. Este titular hace una referencia especial a un bulo surgido por diferentes usuarios de twitter durante la noche del domingo, en el que se especulaba con que los causantes de la ola de incendios eran propietarios, constructores y políticos que buscaban la recalificación de los terrenos calcinados para que se pudiese convertir en suelo urbanizable. El diario se preocupa por desmentirlo de manera tajante citando una fuente oficial que es la Ley de Montes de Galicia en donde se recoge que los terrenos calcinados no podrán ser recalificados al menos en un periodo no superior a los 30 años. Además, también realizaron otro artículo desde el mismo medio cuestionando si desde la Xunta de Galicia se debe calificar o no la oleada de incendios como un acto de "terrorismo incendiario"¹⁶.

Discusión y Conclusiones

En rasgos generales se ha podido comprobar que los diferentes medios cumplen la mayoría de las recomendaciones que promueve el decálogo del Colexio de profesionales haciendo cumplir su función de servicio público a los ciudadanos. Los dos diarios cumplen 5 de los 9 ítems analizados. Sin embargo, pese a esto, se han podido observar diferencias en el tratamiento informativo que realiza cada uno de los medios de comunicación.

Por una parte, estaría el diario El País con un corte editorial mucho más generalista, tanto en el tratamiento informativo, como en la contextualización y profundización en las causas de la catástrofe acontecida. No se centran tanto en la alarma generada ni en la personalización en las víctimas del suceso, sino en ofrecer información clara, veraz y concisa de los hechos remitiéndose únicamente a la proporcionada por fuentes oficiales como la Xunta de Galicia o la Guardia Civil.

Por otra parte, se encontraría el diario gallego La voz de Galicia, el cual realiza un tratamiento informativo mucho

más sensacionalista, con gran cantidad de noticias creadas a través de los testimonios de los propios protagonistas o, en su defecto, de testigos de lo sucedido dejando a un lado las noticias generalistas para centrarse en los relatos y la personificación de alguna de las víctimas.

Otra de las normas que el diario incumple es el uso de un lenguaje efectista. Tal y como se ha mencionado, este diario recurre en su mayoría a los artículos que ponen de protagonista a las víctimas y los fallecidos en los sucesos: cómo eran sus vidas, a qué se dedicaban, cuál era su historia. Aportando en gran medida datos personales de las víctimas que no son de interés para la noticia, faltando a una de las recomendaciones del decálogo y haciendo una profundización en un sufrimiento innecesario para los lectores. Se apea únicamente a sus emociones en vez de a la información. En este caso se escudan en el ámbito geográfico para emitir estos datos dado que se trata de un diario autonómico de la región en la que se ha producido la crisis.

Analizando de manera detallada cuales son los puntos que ambos medios incumplen se puede observar que ni el medio gallego ni el medio nacional realizan una especulación sobre los posibles culpables. Pero lo que sí se puede comprobar es que ambos medios publican artículos en los que diferentes fuentes, más o menos oficiales, aportan su punto de vista sobre las causas, los posibles culpables y cómo se podría atajar el problema.

Otro de los hechos a los que se debería prestar atención es que ambos diarios publican fotorreportajes con fotos y videos publicados por testigos. En el caso de La voz de Galicia se puede comprobar en su retransmisión en directo de la noticia. Este material audiovisual suele estar cargado de dramatismo y alto contenido emocional que en la mayoría de ocasiones puede herir la sensibilidad de los ciudadanos y únicamente contribuye a crear una mayor alarma social en situaciones de emergencia, impidiendo que se pueda procesar de manera coherente dicha información y permitiendo una mayor manipulación de las noticias.

Para finalizar atendiendo a la cuestión de si los medios contribuyen o no a la difusión de noticias falsas durante la comunicación de la crisis que se está produciendo se ha podido confirmar que, concretamente el diario El País, lucha porque suceda justamente lo contrario. Es decir, el citado diario realiza un enorme esfuerzo por desmentir lo antes posible los bulos que se han viralizado durante la catástrofe. Mientras que el diario gallego se mantuvo al margen de las posibles informaciones falsas.

Por todo ello, se puede confirmar que los medios de comunicación se esfuerzan por el cumplimiento de las diferentes normas éticas y deontológicas a las que se encuentran sometidos para el cumplimiento del servicio público de ofrecer información veraz a los ciudadanos que no genere

¹⁵ https://verne.elpais.com/verne/2017/10/16/articulo/1508143221_653024.html

¹⁶ https://verne.elpais.com/verne/2017/10/17/articulo/1508249967_846678.html

alarma social y que contribuya a favorecer su toma de decisiones. Esto es especialmente complicado en un momento de situación de crisis o emergencia en donde se dan grandes cantidades de información en un periodo muy corto de tiempo y que son difíciles de digerir.

Pese a este esfuerzo los medios siguen anteponiendo en estas situaciones excepcionales el tono sensacionalista de sus noticias para atraer lectores únicamente con fines económicos siendo el gran reto al que se enfrentan los medios de comunicación en la actualidad.

Referencias Bibliográficas

- Aguirre, M., & Zeta del Pozo, R. (2017). La verdad, en la era de la "posverdad". En Cetina, R & Gutiérrez, F (Ed.), *Periodismo de frontera y dignidad humana* (pp. 162-180). Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.
- Allcott, H., & Gentzkow, M. (2017). Social Media and Fake News in the 2016 Election. *Journal of Economic Perspectives*, 31(2), 211-236. Recuperado de: <https://web.stanford.edu/~gentzkow/research/fakenews.pdf>
- Alonso, P. (2017). 'Fake news' y posverdad en tiempos de populismos: lecciones para periodistas. *Cuadernos de Periodistas*, 44, 77-84. Recuperado de: http://www.cuadernosdeperiodistas.com/media/2017/07/Patricia_Alonso-1.pdf
- Augustine, N.R. (2000). *Gestión de la crisis*. Londres, Reino Unido: Deusto.
- Álvarez, L., López, X., & Rodríguez, I. (2015). El fact checking y su relación con la transparencia en los metamedios. En Rúas-Araújo, J., Silva-Rodríguez, A., & Puentes-Rivera, I. (Eds.), *Proceedings of the I Simposio de la Red Internacional de Investigación de Gestión de la Comunicación* (pp. 1043-1052). Pontevedra, España: XESCOM.
- Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación. (2018). *20º Enquisa a Usuarios de Internet, navegantes da rede*. AIMC. Recuperada de: <http://www.aimc.es/otros-estudios-trabajos/navegantes-lared/infografiaresumen-20o-navegantes-la-red/>
- Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación. (2017). *EGM año móvil enero a febrero 2017*. Recuperada de: <https://www.aimc.es/a1mcc0nt3nt/uploads/2017/05/resumegm317.pdf>
- Barreal, J., Loureiro, M. y Picos, J. (2012). Estudio de la causalidad de los incendios forestales en Galicia. *Economía Agraria y Recursos Naturales*, 12(1), 99-114.
- Bockzkowsky, P. (2016). *Posverdad: las noticias falsas y el futuro del periodismo*. Elmostrador.cl. Recuperado de: <http://www.elmostrador.cl/noticias/pais/2016/12/19/posverdad-las-noticias-falsas-y-el-futuro-del-periodismo/>
- Colexio Profesional de Xornalistas de Galicia. (2008). *Decálogo de recomendacións para medios e xornalistas de sucesos de catástrofe*. Recuperado de: <http://xornalistas.gal/biblioteca/decalogo-de-recomendacions-para-medios-e-xornalistas-de-sucesos-de-catastrofe/>
- Crespo, I., Medina, R, Garrido, A., Belinchón, M., y Parodi, J. (2017). *¿Estamos preparados? La gestión de la comunicación de crisis en la Administración Pública Española*. Madrid: Instituto Nacional de Administración pública.
- Fernández, N. (2017). Fake news: una oportunidad para la alfabetización mediática. *Revista Nueva Sociedad*, 269, 66-77. Recuperado de: <http://nuso.org/articulo/fake-news-una-oportunidad-para-la-alfabetizacion-mediatica/>
- Freidenberg, F. (2004). *Los medios de comunicación de masas: ¿También son actores?*. Academia.edu. Recuperado de: <https://campus.usal.es/~dpublico/areacp/materiales/Mediosdecomunicacion.pdf>
- Gil, P. (2013). El tratamiento informativo de la crisis y su gestión. Cómo salvar la situación. En Hernández, G., & Islas, O. (Ed.), *Investigando la comunicación de crisis* (pp. 27-42). México, D.F: Razón y palabra. Recuperado de: <http://editorialrazonypalabra.org/pdf/ryp/Crisis.pdf>
- Laswell, H. (1948). The structure and function of communication in society. En Bryson, L. (comp.). *The communication of ideas*. New York: Harper and Brothers.
- Losada, J. C. (2010). *Comunicación en la gestión de crisis: Lecciones Prácticas*. Barcelona: UOC.
- Pérez, M., Díaz, J., y Chaparro, M. (2018). La cobertura periodística de los incendios de Galicia y Portugal de octubre de 2017: un análisis de la información de emergencia de diarios portugueses, españoles y gallegos. *Estudos em Comunicaçãõ*, 1(26), 197-213.
- Toledano, S. (2013). Los medios ante las catástrofes y crisis humanitarias: propuestas para una función social del periodismo. *Revista Comunicación y Sociedad*, 26(3), 190-213. Recuperado de: http://www.unav.es/fcom/communication-society/es/articulo.php?art_id=465
- Vallés, J. (2000). *Ciencia Política: una introducción*. Barcelona: Ariel.

Información y concienciación de los jóvenes universitarios madrileños sobre las catástrofes naturales. La opinión de los expertos

Information and awareness-raising on natural disasters among young university students from Madrid. Expert opinion

María Teresa García Nieto^a, Ana Ibarz Moret^a, Rosalía Sánchez Antúnez^a, Sara Santamaría Gutiérrez^a, Andrea Tapia Mayer^a

^a Departamento de Teorías y Análisis de la Comunicación, Facultad de Ciencias de la Información, Universidad Complutense de Madrid, España

Resumen

El aumento de los desastres naturales durante la última década ha provocado un incremento significativo de víctimas y daños materiales en el mundo. En la actualidad, aproximadamente el 70% de estos desastres están relacionados con el clima, el doble que hace 20 años, según explica la Organización de las Naciones Unidas -ONU-. En el caso de España, los científicos coinciden en apuntar como las causas más recurrentes a las inundaciones y los desbordamientos de cauces fluviales. España goza del auspicio institucional ante estos desastres, a diferencia de otros países con mayor frecuencia de catástrofes. Sin embargo, esta circunstancia converge con un inconveniente de carácter social. La población, y en especial los jóvenes, carecen de conciencia social sobre estos fenómenos y desconocen cómo actuar en caso de una emergencia. Esta constituye precisamente la hipótesis principal de nuestra investigación. En este primer acercamiento al tema, el objetivo de este estudio exploratorio es conocer el grado de información y concienciación que la población joven española tiene sobre las catástrofes naturales. Sus resultados servirán para impulsar el diseño de un plan de información y educación juvenil para prevenir situaciones de riesgo ante este tipo de catástrofes.

Palabras clave: desastres naturales; conciencia social; comunicación; información; jóvenes; inundaciones.

Abstract

In the world, natural disasters have increased greatly during the last decade, which has resulted in a significant increase in victims and material damage. Currently, approximately 70% of these disasters are related to climate, twice as many as 20 years ago, according to the UN. In the case of Spain, scientists agree that the most frequent are floods and overflows. Although the country enjoys an auspicious scenario in comparison with other countries with more catastrophes, this also generates an inconvenience: the population, and especially the young people, do not have a social conscience about natural disasters and would not know how to act in case of an emergency, premise that constitutes the main hypothesis of this investigation. Therefore, the primary objective of knowing the level of information and awareness that the young Spanish population has about natural disasters and to be able to develop the final objective of combating this problem by generating more education and information about it.

Keywords: natural disasters; social conscience; communication; information; young people; floods.

Introducción

Para contextualizar esta investigación, desarrollada en el marco del Proyecto Innova-Docencia UCM nº ref. 193, titulado “Universidad y sociedad: comunicación e integración en empresas e instituciones públicas y organizaciones no lucrativas. Innovación y progreso”, comenzamos definiendo los conceptos relacionados con las catástrofes naturales, averiguaremos quiénes son los protagonistas en la gestión de las crisis generadas por estos desastres; comprobaremos cómo es la coordinación ente los organismos competentes; y cotejaremos cómo se desarrolla la comunicación preventiva a la ciudadanía.

Definición de catástrofes naturales

El primer problema que surge al hablar de las catástrofes naturales es, precisamente, definir este concepto. Organismos como el Centro Nacional de Apoyo para las Contingencias Epidemiológicas y Desastres (en adelante CENACED), las catalogan como cualquier evento catastrófico causado por la naturaleza o los procesos naturales de la tierra, siendo conscientes de que todos los desastres naturales provocan pérdidas para las personas, de una u otra manera (CENACED, 2015).

La clasificación de estos fenómenos, al igual que su propia definición, suele variar dependiendo de la disciplina científica desde la que se estudie. Si se toma en cuenta su sistematización según su origen, las catástrofes naturales pueden agruparse del siguiente modo:

- De origen tectónico.
- De origen hidrológico.
- Vinculadas a cambios meteorológicos.
- Causadas por otros motivos.

A nivel global, los desastres naturales han aumentado en gran medida durante la última década, lo cual ha repercutido en un incremento significativo de las víctimas y de daños materiales. En la actualidad, aproximadamente el 70% de los desastres están relacionados con el clima, el doble que hace 20 años, según explica la ONU (Naciones Unidas, 2013). Las catástrofes naturales y la valoración de su magnitud varían dependiendo del lugar geográfico donde se haya producido, especialmente cuando se trata de temblores y terremotos. En el caso de España, los científicos coinciden en indicar que las causas más recurrentes son las inundaciones y desbordamientos, y esta circunstancia permitiría, presumiblemente, la posibilidad de una mejor prevención para paliar sus efectos.

El Informe sobre Riesgo Mundial (World Risk Report) (United Nations University, 2016) elaborado por el Instituto de Medioambiente y Seguridad Humana de la Universidad de Naciones Unidas, en colaboración con la Universidad de Stuttgart, evaluó la situación de los países ante los desastres naturales. Según sus datos, España tiene un riesgo muy bajo; en concreto, ocupa el puesto 143º, de un total de 171, lo que implica que está entre los 30 mejor preparados del mundo.

Para Emilio Carreño, director de la Red Sísmica Nacional (en adelante RSN), el buen manejo de un país frente a este tipo de emergencias, como es el caso de España, guarda relación con su nivel de recursos económicos. “Los países se preparan para las catástrofes naturales en función de su riqueza (...) a medida que los países van siendo más ricos y desarrollados tienden a protegerse más” (Carreño, entrevista personal, diciembre 14, 2017).

Como comprobaremos, la prevención de las catástrofes naturales está auspiciada por las instituciones competentes en el caso español, y nos preguntamos si, en opinión de los expertos, esta circunstancia es garantía de una mejor información y concienciación de la población y en especial de los jóvenes, para asegurar el conocimiento de las medidas, los procedimientos y las conductas a adoptar en caso de una emergencia, a fin de minimizar los riesgos. Nuestra hipótesis se formula en sentido contrario.

El objetivo de nuestra investigación es explorar el grado de información y concienciación que la población joven española tiene sobre las catástrofes naturales. Las conclusiones de este estudio servirán como premisa para impulsar la propuesta de un necesario plan estratégico orientado a informar, educar y concienciar a la población joven para la prevención de riesgos en las catástrofes naturales. Así lo plantea Carreño, director de la RSN, uno de los expertos entrevistados: “Es totalmente necesario informar más a la gente para que haya una mayor concienciación al respecto. La tendencia debe ir hacia normas sencillas y pocas, porque si das muchas no se cumplirán” (Carreño, entrevista personal, diciembre 14, 2017).

En esa línea, se vuelve imperativo hablar y debatir más al respecto, especialmente con las niñas, los niños y jóvenes, quienes a su vez, podrán transmitir sus conocimientos a las próximas generaciones. Solo así, la población sabrá cómo actuar ante un evento natural inesperado, que, en los casos más drásticos, ponen en riesgo la vida de las personas.

Coordinación entre organismos

Emilio Carreño (entrevista personal, Junio 29, 2017), experto en este campo de investigación, afirma que las entidades encargadas de ofrecer la información necesaria para prevenir los riesgos en situaciones de catástrofe son, dependiendo de su área de especialización, el Instituto Geológico y Minero (en adelante IGM), que tiene una red encargada de avisar en caso de deslizamiento de terrenos; el Instituto Geográfico Nacional (en adelante IGN), que tiene una red de alerta de terremotos y volcánica; y desde hace poco más de un año, la Red Nacional de Alerta de Tsunamis. Y completa la lista el Instituto Nacional de Meteorología (en adelante, INM).

Estas organizaciones son las encargadas de informar de la existencia de un fenómeno natural dentro del territorio español, que por su intensidad, duración y frecuencia podrían provocar efectos catastróficos, y dan el aviso a la Dirección General de Protección Civil (en adelante PC), que evalúa los riesgos. Esta entidad es la responsable de elaborar directrices y establecer planes que se ponen en marcha en el momento en que se declara un hito como catastrófico. Además, se encarga de coordinar la actuación de los equipos de emergencia y de poner a disposición los recursos necesarios para minimizar los daños.

Tal y como reza la Ley 17/2015, de 09 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil, en su art. 1.1, esta organización constituye un servicio público, cuya misión es promover la seguridad y salvaguardar a las personas y bienes, propiciando una actuación correcta, en los diversos estados de emergencia y catástrofes naturales o humanas, tanto accidentales como provocadas.

A su vez, el Sistema Nacional de Protección Civil está dividido en tres estamentos administrativos: el estatal, el autonómico y el municipal o local. De tal forma que, para determinar a quién corresponde la actuación en caso de catástrofe, la Dirección General de Protección Civil ha establecido una gradación en tres niveles en función de los recursos que se requieran para abordar cada emergencia:

- Nivel uno, son aquellas circunstancias en las que son suficientes los medios disponibles por el propio Municipio o ámbito local;
- Nivel dos, cuando se requiere la actuación de la Comunidad Autónoma;
- Nivel tres, en caso de que el suceso sea declarado de interés nacional y se demanden los recursos estatales. Esta actuación se pondrá en marcha cuando lo solicite la Comunidad Autónoma o por decisión del Ministerio del Interior.

Sin embargo, a pesar de esta división, el Sistema Nacional de Protección Civil prevé que Protección Civil Estatal también actúe en las emergencias del nivel dos, ya que la Comunidad Autónoma podrá solicitar la ayuda del Estado. Este envía medios y recursos, pero la dirección de la emergencia sigue siendo responsabilidad de la Comunidad Autónoma.

Estos tres ámbitos administrativos de Protección Civil están coordinados a su vez por el Consejo Nacional de Protección Civil (en adelante CNPC), que "tiene por finalidad contribuir a una actuación eficaz, coherente y coordinada de las Administraciones competentes frente a las emergencias" (Ley 17/2015, art. 4.1). A su vez, dicho organismo rector ostenta el cargo de Comité Español de la Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres en el seno de las Naciones Unidas.

Entre las competencias otorgadas a las coordinadoras autonómicas de Protección Civil se les concede la potestad de elaborar sus propios Planes Territoriales (art. 15.2 de la Ley 17/2015). Así mismo, pueden elaborar Planes Especiales con aplicabilidad únicamente en su comunidad y deberán ser aprobados por la Administración competente (art. 15.3 de la Ley 17/2015).

Otros de los organismos que acuden y socorren en caso de catástrofes naturales, son: la Unidad Militar de Emergencia (en adelante UME), dependiente del Ministerio de Defensa, que interviene bajo la solicitud de Protección Civil, desplazándose a los lugares que han sufrido una catástrofe, de la misma manera que los equipos sanitarios y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Además, algunas organizaciones no gubernamentales y organizaciones no lucrativas también colaboran con tareas de apoyo al Sistema de Protección Civil.

Comunicación a la ciudadanía. Información preventiva

Según el Fondo Nacional de Prevención de Emergencias, creado bajo la Ley 17/2015, de 09 de julio, todos los Planes Especiales Estatales deben establecer programas de información preventiva y de alerta para garantizar el entrenamiento permanente de los servicios que intervienen en las emergencias, de los afectados por ellas y de los medios de comunicación.

Este material debe contener programas de información y comunicación preventiva y de alerta, que permita a los ciudadanos adoptar las medidas oportunas para salvaguardar a las personas y sus bienes, facilitando todo lo posible la rápida actuación de los servicios de intervención, y así, se restablezca la normalidad lo más rápido posible después de cualquier emergencia.

La creación del Fondo Nacional de Prevención de Emergencias, funciona como un instrumento financiero que pueda servir de impulso a las actuaciones de elaboración de análisis y localización de riesgos, campañas de sensibilización e información preventiva a los ciudadanos, programas de educación para la prevención en centros escolares u otras acciones análogas, previéndose para ello la celebración de convenios o acuerdos entre la Administración General del Estado, las comunidades autónomas y otras posibles entidades públicas y privadas.

En esa misma línea, según el art. 7 de la Ley 17/2015, de 09 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil, los medios de comunicación están obligados a colaborar de manera gratuita con las autoridades en la difusión de las informaciones preventivas y operativas ante los riesgos y emergencias. Los medios deberán hacerlo bajo los términos establecidos dentro de los planes de protección civil.

Por otro lado, en el art. 10 sobre Política de prevención, se indica que las Administraciones Públicas promoverán, dentro de sus competencias y de acuerdo a su propio presupuesto, programas de sensibilización e información preventiva a los ciudadanos y de educación para la prevención en los centros escolares.

El Consorcio de Compensación de Seguros (CCS)

Para comprender, en su contexto, el fenómeno de las catástrofes naturales en España, es preciso referirnos al Consorcio de Compensación de Seguros (en adelante CSS). Es una entidad pública empresarial que se adscribe al Ministerio de Economía, Industria y Competitividad a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

El CSS es un organismo al servicio del sector asegurador español, al cual se encuentra intrínsecamente ligado desde sus inicios. Desempeña distintas funciones como la gestión del seguro obligatorio de automóviles, el seguro agrario combinado o la liquidación de entidades aseguradoras. Además, la institución está intrínsecamente ligada a la cobertura de los riesgos extraordinarios, enmarcada dentro del sistema de indemnización por catástrofes en España.

Según se indica en la página web del CCS, el seguro de riesgos extraordinarios "indemniza los daños produci-

dos por fenómenos naturales o derivados de hechos de incidencia política o social, a condición de tener suscrito un seguro para las personas o bienes afectados". Para tener derecho a ser indemnizado, el CCS toma los "riesgos extraordinarios" considerados legalmente y establece tres categorías de riesgos como causa de los daños:

- Fenómenos naturales: inundación extraordinaria, embate de mar, tempestad ciclónica atípica (tornados y vientos con rachas superiores a 120 km/h), terremoto, maremoto, erupción volcánica y caída de aerolitos.

- Hechos violentos como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín o tumulto popular.

- Actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

Por tanto, ante un evento extraordinario, el Consorcio de Compensación de Seguros indemniza aquellos daños que afectan tanto a las personas como a los bienes, cuando dispongan de un seguro en una compañía privada autorizada, siempre que la póliza esté vigente y al corriente de pago. En lo referente a los daños en personas, el CCS cubre las indemnizaciones por fallecimiento e incapacidad temporal o permanente. En cuanto a la cobertura en relación con los bienes, las indemnizaciones comprenden los daños materiales directos.

Aunque a lo largo de su trayectoria el CCS ha ido aumentando sus áreas de actuación, el seguro de riesgos extraordinarios sigue manteniéndose: "Es algo único en el mundo, y en el caso de que en España se produjese cualquier tipo de catástrofe habría dinero para hacerle frente", dice Carreño (Carreño, entrevista personal, diciembre 14, 2017). Fue lo sucedido el 11 de mayo del año 2011 en Lorca, la zona sismológica más activa de España.

Objetivos y metodología

Como hemos podido comprobar, España posee un sistema bien organizado, conformado por diferentes instituciones, encargado de gestionar y coordinar los avisos y/o alertas frente a una determinada catástrofe natural. Asimismo, en relación con la comunicación y prevención a la ciudadanía, se evidencia que existe un Fondo Nacional de Prevención de Emergencias, según la Ley 17/2015, de 09 de julio, encargado de establecer programas de información preventiva y de alerta dirigido a los servicios

que intervienen en las emergencias, los afectados por ellas y de los medios de comunicación. Sin embargo, nos preguntamos si efectivamente estos programas de información preventiva y alerta están siendo recibidos por la ciudadanía, y por consiguiente, si está logrando la concienciación y conocimiento suficiente de las medidas de prevención ante las catástrofes naturales, especialmente en el público joven. Nuestra pregunta de investigación se formula del siguiente modo:

¿Los jóvenes españoles están concienciados y conocen cómo actuar ante una catástrofe natural?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

- Conocer, de manera exploratoria, el grado de información y concienciación que la población joven española -comprendida entre los 18 y 35 años- tiene sobre las catástrofes naturales.

Objetivos específicos

- Conocer si la población joven española ha recibido capacitación o información acerca de cómo actuar frente a una catástrofe natural.
- Conocer las acciones generales y específicas que realizan -en esta materia- las instituciones competentes en la prevención y concienciación de catástrofes naturales.
- Conocer el interés y disposición de la población joven española, de recibir capacitaciones sobre cómo actuar frente a catástrofes naturales.

Hipótesis

Respondiendo a la pregunta de investigación, formulamos la siguiente hipótesis:

Los jóvenes españoles no están concienciados sobre las catástrofes naturales y desconocen cómo actuar ante un episodio de emergencia.

Metodología

De acuerdo al planteamiento del problema y la definición de los objetivos, presentamos una investigación básica, con diseño de campo, de carácter exploratorio, que constituye una primera aproximación al objeto de estudio, la realidad del grado de información y concienciación de los jóvenes españoles ante una catástrofe natural. Se espe-

ra, no obstante, que esta información pueda completarse próximamente, mediante la realización de respectivas investigaciones en las diferentes comunidades autónomas de España pues, en esta ocasión, nuestra población de estudio se concreta en los jóvenes universitarios de la Comunidad de Madrid.

Las variables fundamentales que tendremos en consideración a la hora de preparar las técnicas de recogida de información son:

- Edad de la muestra.
- Ámbito geográfico.
- Grado de formación.
- El concepto de catástrofe natural.
- Tipo de catástrofe.
- Instituciones responsables de su gestión.

Conforme con los objetivos, las técnicas de investigación deben permitirnos, por un lado, recoger información detallada sobre el objeto de estudio, preguntando a los expertos en el tema y a los representantes de las instituciones encargadas de gestionar y coordinar la alerta y comunicación de catástrofes naturales. Y, por otro lado, explorar si efectivamente la comunicación de estas instituciones resulta eficaz en los jóvenes universitarios madrileños.

En virtud de este proceso, las técnicas de investigación utilizadas son, de una parte, entrevistas en profundidad a expertos sobre catástrofes naturales y sobre la gestión y prevención de riesgos en estas situaciones. Y de otra, una encuesta realizada a una pequeña muestra de jóvenes universitarios de la Comunidad de Madrid, que servirá para averiguar, de modo exploratorio, si han recibido información y conocen cómo actuar en caso de producirse una catástrofe natural.

Se realizaron entrevistas en profundidad a cuatro expertos:

- a) Miguel Herraiz, director del Dpto. de Física de la Tierra, Astronomía y Astrofísica de la Universidad Complutense de Madrid (entrevista personal, diciembre 13, 2017).
- b) Emilio Carreño, director de la Red Sísmica Nacional (entrevista personal, diciembre 14, 2017).
- c) Un miembro de Dirección General de Protección Civil y Emergencias de España, que prefirió no revelar su nombre para la investigación (entrevista personal, diciembre 14, 2017).

d) Elisa Buforn, catedrática de Física de la Tierra, Astronomía y Astrofísica de la Universidad Complutense de Madrid (entrevista personal, diciembre 12, 2017).

Con ellas logramos conocer su propia visión sobre las catástrofes y su opinión sobre la información, el conocimiento y concienciación de los jóvenes sobre el tema.

Para explorar el conocimiento y grado de concienciación de los jóvenes universitarios madrileños en esta materia, se realizó una encuesta a esta población.

Si bien la muestra no resulta en absoluto representativa en términos cuantitativos, sí lo es en función de los criterios cualitativos. Por ese motivo, aunque los resultados de la encuesta no son generalizables, sí nos permiten identificar la tendencia en cuanto a la notoriedad de las acciones comunicativas de las instituciones responsables y el conocimiento de esta población sobre las medidas a adoptar en caso de catástrofes.

Ficha técnica de la encuesta:

Ámbito: Madrid

Universo: población madrileña de 18 a 35 años

Tipo de encuesta: presencial

Método de muestreo: selección aleatoria. Muestreo no probabilístico

Muestra: se han obtenido un total de 73 encuestas.

Mujeres (60%) y Hombre (40%)

Cuestionario semiestructurado: estructurado (respuesta cerrada) y no estructurado (respuesta abierta).

Trabajo de campo: 19, 20 y 21 de diciembre de 2017

El uso de ambas técnicas de investigación permitió obtener información detallada de carácter exploratorio. Nos planteamos completar esta investigación, próximamente, con la realización de varios focus group con jóvenes de las diferentes comunidades autónomas, y una encuesta de mayor alcance, representativa, cuantitativa y cualitativamente, para determinar de forma concluyente las opiniones de la población objeto de estudio.

Resultados

Veamos en primer lugar, los resultados del análisis de las entrevistas a los expertos.

Resultados de las entrevistas en profundidad

Las entrevistas se desarrollaron a partir de un guion general que sirvió de pauta para todos los entrevistados. Este guion se fue complementando con preguntas específicas en función de la especialidad del

experto y cada uno se extendió desarrollando con mayor profusión los contenidos relacionados con el fenómeno natural que consideró de mayor interés. Los más referidos fueron las inundaciones, los terremotos y los tsunamis.

A nivel general, todos hicieron correcciones o precisiones al concepto de catástrofe natural ya que no lo consideraron adecuado y reconocieron, incluso, que existe “mucho debate” al respecto. En ese sentido, el concepto que tuvo mayor consenso correspondió a “fenómeno producido por causas naturales donde no existe intervención humana”.

La mayoría coincidió que España tiene un bajo riesgo de catástrofes naturales de gran magnitud. Esto repercute en que los proyectos destinados a propiciar una mayor preparación y concienciación en la ciudadanía no tengan el interés y los presupuestos deseados. En ese sentido, la ausencia de estos fenómenos hace que no se genere el avance tecnológico necesario para paliar sus consecuencias; ni tampoco se compruebe la efectividad de los sistemas preventivos.

Casi todos mencionaron que las inundaciones son el desastre natural que ocurre con más frecuencia a nivel nacional y, por ende, al que deberían destinarse más recursos para su detección y/o prevención.

Los especialistas coincidieron en que la ciudadanía y los jóvenes no están concienciados sobre las catástrofes naturales y sus riesgos y, por tanto, no sabrían cómo actuar en caso de que ocurriesen.

Algunos expertos plantearon que Madrid, al estar alejado de la costa, es menos propenso a sufrir desastres naturales. En ese sentido, la gente de la capital tendría menor conciencia social en relación con la de otras ciudades como Lorca, una de las zonas más sísmicas del país.

Respecto de la comunicación, los entrevistados coincidieron en afirmar que, en el momento de abordar el tema en los medios, es preciso tener especial cuidado con el tratamiento de la información para no generar una “alarma” innecesaria en la población. Algunos de ellos aseveraron que, si se hablara con mayor frecuencia de estos asuntos en la prensa, la gente se iría acostumbrando y, en ese sentido, sería positivo.

Algunos investigadores reconocieron abiertamente que no existen planes de comunicación interna de los organismos donde trabajan (por ejemplo, en la RSN), por lo que el rol hacia la prensa sería únicamente reactivo y no proactivo. Asimismo, señalaron que no

tienen protocolos específicos de comunicación, por lo que se rigen por normas establecidas por ellos mismos. Además, la responsabilidad de la confección de protocolos de actuación y comunicación recae en Protección Civil, no en las instituciones. En ese sentido, su libertad de acción frente a la prensa es limitada.

Todos los entrevistados atribuyeron suma importancia al papel que cumple la General de Protección Civil. No sólo sería el encargado de coordinar las estrategias de prensa, sino también, de establecer las directrices básicas para cada fenómeno natural y elaborar los respectivos planes estatales. También, velar porque las comunidades autónomas hagan sus propios programas.

Por último, algunos especialistas manifestaron que existe temor por parte de ciertos sectores de la población con relación a que se genere una mayor actividad preventiva e informativa.

Resultados de la encuesta

En relación con el significado del término “catástrofe natural”, todos los encuestados afirmaron saber identificarlo. El 98,6% de los encuestados, seleccionó la opción que coincide con la definición de los expertos. Esto es “Terremotos, inundaciones, tsunamis, deslizamientos de tierra, entre otros”. Y Sólo uno optó por una respuesta abierta indicando que, a su juicio, las catástrofes naturales son fenómenos provocados por la naturaleza pero, también, por la acción humana.

Ante la pregunta *¿Cree que es importante estar preparado ante una catástrofe natural?* El 84% de los encuestados considera que es de vital importancia estar informados para saber cómo actuar ante una catástrofe natural, evidenciando un claro interés por el tema. Sin embargo, el 15% no le atribuyen mayor importancia dada la escasa frecuencia con la que, según su criterio, se producen en España. Y un 1% no le ve ningún sentido a esta preocupación.

Se preguntó también si alguna vez se había recibido una sesión o jornada formativa, para su capacitación sobre qué hacer ante casos de emergencias o catástrofes naturales, en los lugares donde ha estudiado o trabajado, y el 53% de la muestra indicó no haber recibido nunca información sobre el tema. El 37% de los encuestados, sin embargo, sí afirma haberla recibido una o más de una vez. Digna de reflexión es la respuesta del 10% restante quienes confirmaban haberla recibido pero sin prestarla mucha atención (Figura 1).

En cuanto a su conocimiento sobre las medidas a adoptar en caso de catástrofe natural, se preguntó: *si ocurriera una catástrofe natural en el lugar donde usted habita, trabaja o estudia actualmente, ¿sabe qué debería hacer?* A pesar de que, en la pregunta anterior el 53% respondió no haber recibido información alguna referente a qué hacer en una situación de catástrofe natural, cerca del 50% de la muestra respondió correctamente en cuanto a la conducta a adoptar, frente a un 37% que indicó no saber qué hacer (Figura 2).

Sin embargo, cuando se preguntó si se conocía cuáles son las zonas de infraestructura segura dentro de su centro de trabajo y/o lugar de estudios, cerca del 90% de los encuestados no sabrían identificarlas y, por tanto, no podrían ponerse a salvo dentro de un edificio, en un proceso de catástrofe natural (Figura 3).

En esta situación, en la que casi el 85% de los encuestados considera importante estar preparado ante una catástrofe natural, el 93% cree necesario disponer de más información en relación al modo cómo actuar ante una catástrofe natural. De ello se deduce que los jóvenes consideran que la información con la que cuentan y su conocimiento sobre la conducta a seguir en caso de una catástrofe natural son percibidas como claramente insuficientes.

Teniendo en cuenta la diversidad de los medios de comunicación a los que se exponen los jóvenes, preguntamos por qué medios les gustaría recibir la información necesaria sobre este tema. Lo planteamos como una pregunta con respuesta múltiple, y los encuestados señalaron su preferencia por diferentes medios de comunicación, destacando entre ellos: la televisión (36%) e internet (28%). Además, dentro de la opción de respuesta abierta, el 4% de los encuestados consideraron importante la comunicación directa y presencial, tanto en la universidad, como en el lugar de trabajo, mediante, por ejemplo, charlas formativas.

Si bien, como hemos señalado anteriormente, casi la totalidad de los encuestados sabía identificar una situación de catástrofe natural, el 90% afirma no conocer ningún centro especializado en España dedicado al estudio y medición de catástrofes naturales. Solo el 10% es capaz de identificar uno o más centros especializados. Entre ellos se citó el Centro de Sismología, para referirse al Instituto Geográfico Nacional encargado de medir esta catástrofe, y la Agencia Estatal de Meteorología, AEMET. Dos de los encuestados ofrecieron respuestas diferentes, citando, por ejemplo, Meteosat e ING.

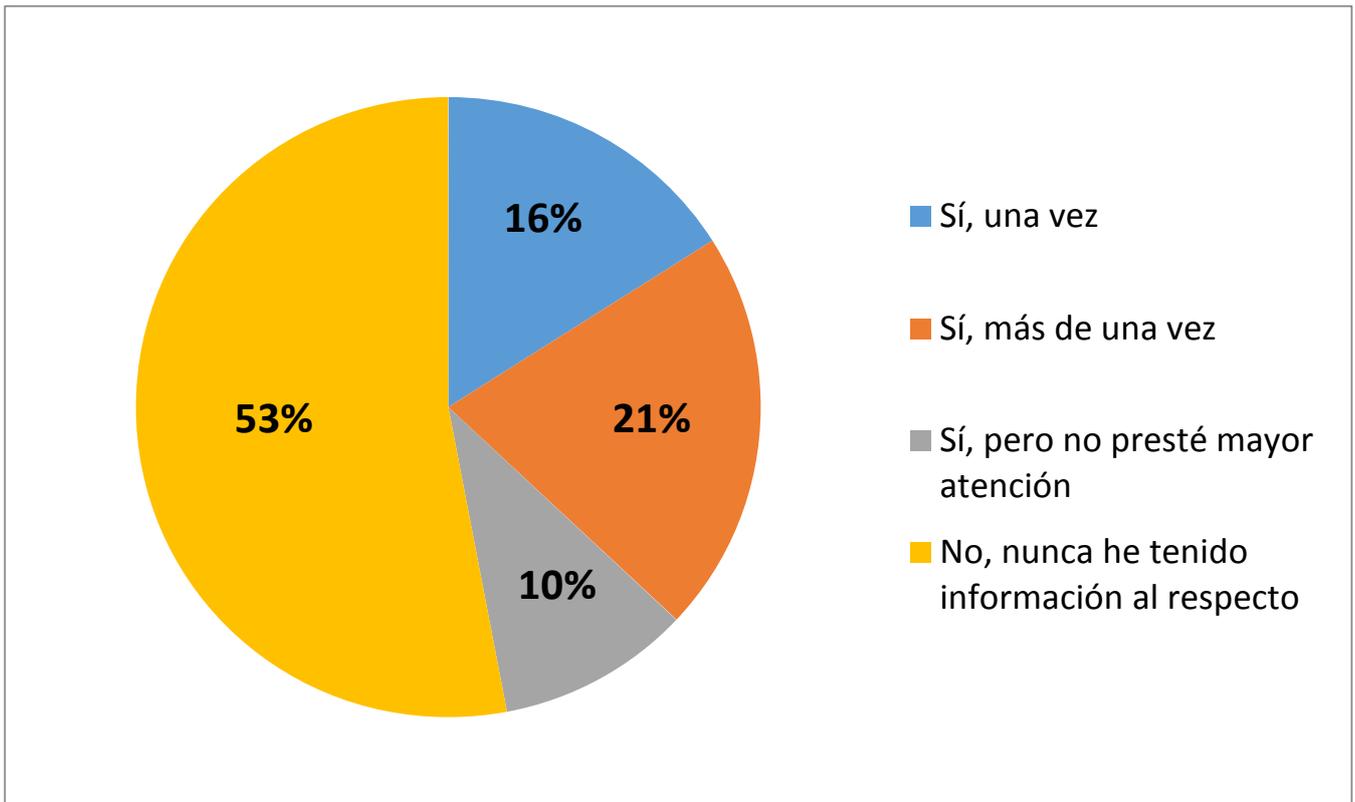


Figura 1.- ¿Ha recibido alguna vez información para su capacitación sobre qué hacer ante casos de emergencias o catástrofes naturales en los lugares donde ha estudiado o trabajado?

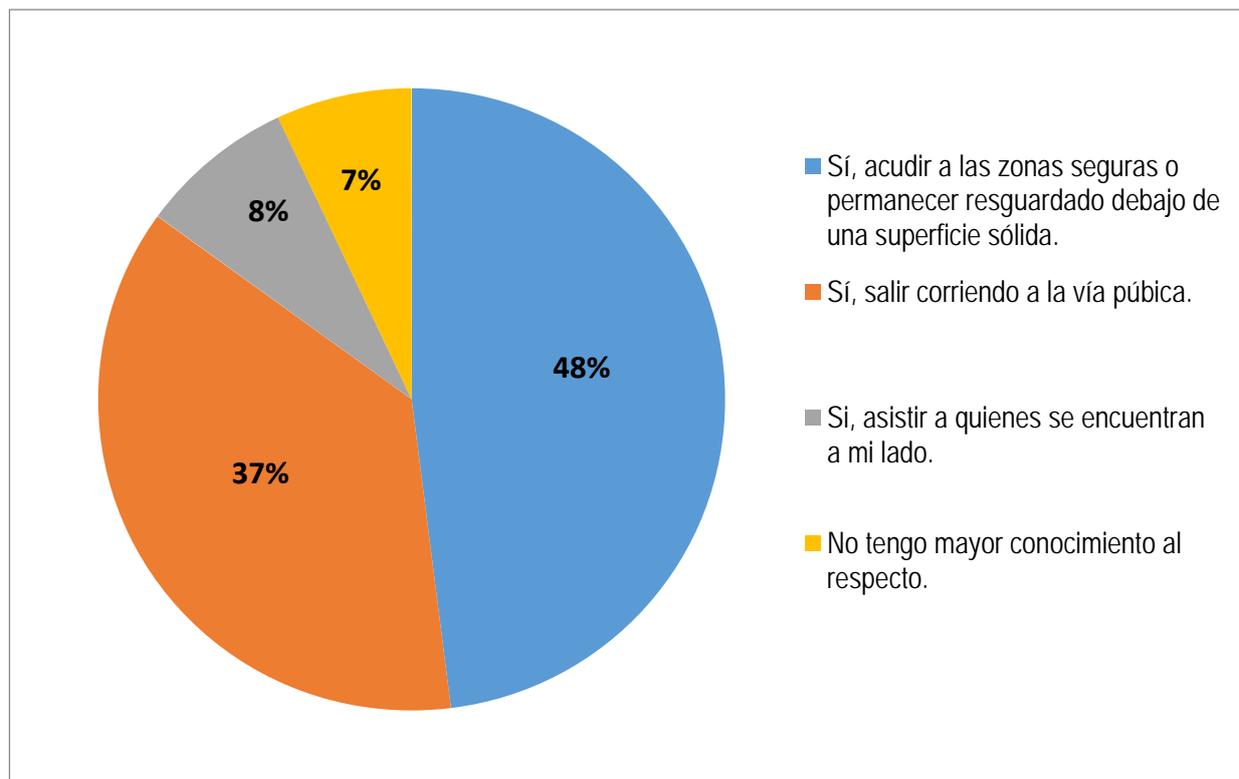


Figura 2. Si ocurriera una catástrofe natural en el lugar donde usted habita, trabaja o estudia actualmente, ¿sabe qué debería hacer?

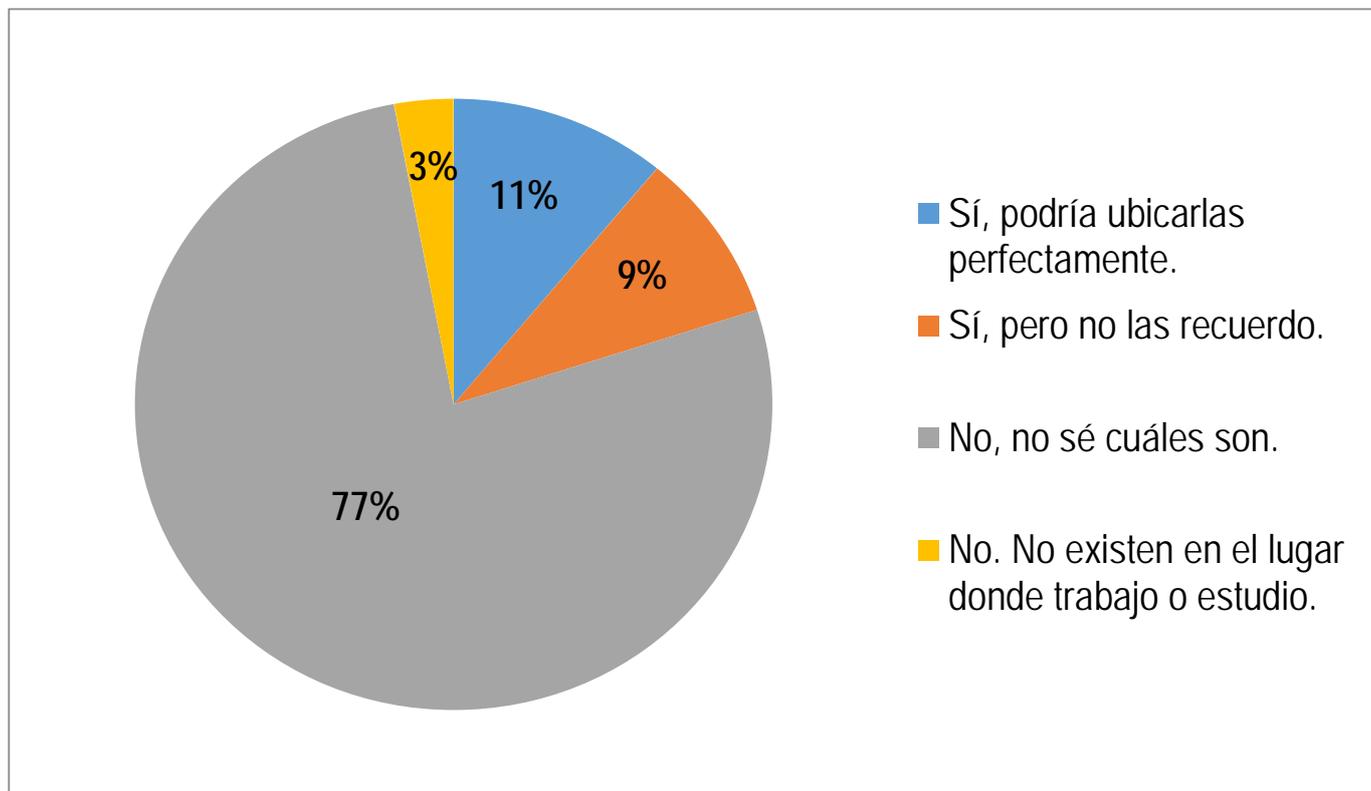


Figura 3. ¿Tiene conocimiento de cuáles son las zonas de infraestructura segura dentro de su centro de trabajo y/o lugar de estudios?

Conclusiones y recomendaciones

A través del desarrollo de la investigación se pudo corroborar solo una parte de la hipótesis: los jóvenes madrileños desconocen cómo actuar ante episodios de catástrofes naturales de cualquier índole. A pesar de que un 48% de la muestra contestó correctamente la pregunta sobre qué hacer en caso de que se produjera algún episodio de catástrofe natural (acudir a una zona de emergencia), la respuesta fue más intuitiva que informada, ya que el 52% de los encuestados indicó no haber recibido nunca información o capacitación al respecto. Es más, el 89% dijo no recordar o no saber dónde se encuentran las zonas de infraestructura segura dentro del lugar de trabajo y/o estudios, lo que refuerza que los jóvenes no sabrían qué hacer ante un fenómeno de este tipo.

La encuesta se ha realizado sobre una muestra pequeña, por lo cual habría que ampliar su alcance para extrapolar los resultados de la encuesta al resto de los jóvenes españoles. Ésta no solo debería considerar a los residentes en Madrid, sino también a los que se ubican en otras comunidades autónomas.

Los especialistas consultados coincidieron en que la ciudadanía y los jóvenes no están concienciados sobre las catástrofes naturales y sus riesgos. Por tanto, no

sabrían cómo actuar en caso de que se produzcan. El fenómeno de catástrofe natural más notorio para los jóvenes, son los terremotos, aunque su nivel de conocimiento sigue siendo bajo.

Uno de los resultados más destacables de la investigación respecto de la comunicación fue comprobar que la mayoría de los encuestados (80%) considera de vital importancia tener más información sobre cómo actuar ante una catástrofe natural, evidenciando la insuficiencia informativa y el interés que existe sobre el tema. Esto podría abrir las puertas al desarrollo de futuras estrategias comunicativas por parte de los organismos competentes, donde los jóvenes puedan ser uno de los stakeholders clave. Especialmente, si se considera que al encontrarse en etapa formativa pueden prevenir situaciones de riesgo en adultos y transmitir, además, sus conocimientos a futuras generaciones.

Dado que los estudiantes indicaron televisión e internet como las fuentes informativas más idóneas para informarse sobre el tema, un posible plan estratégico de comunicación dirigido a la población joven debería apoyarse en estos medios como canales para la transmisión de sus mensajes.

En el momento de realizar un plan estratégico de comunicación, debería tenerse en cuenta que todos los

investigadores consultados hicieron precisiones al concepto de catástrofe natural, por lo que sería conveniente consensuar y utilizar un solo término que aglutine a todos los fenómenos, independiente de cuál sea su naturaleza o fuente de origen.

Respecto de la comunicación, los entrevistados coincidieron en que en el momento de abordar el tema en los medios se tenga especial cuidado con el tratamiento de la información para así no generar una "alarma" innecesaria en la población. Y esta consideración **debe estar presente a la hora de definir las estrategias pertinentes** en relación con la forma, el estilo, el tono, y el contenido mensaje.

Otro resultado significativo de la encuesta fue determinar que la mayoría de los encuestados no tiene conocimientos respecto de uno o más centros especializados en catástrofes. Esto quiere decir, que, como consecuencia, no consultan sus páginas webs para encontrar información que los pueda orientar más al respecto, tal como indicaron algunos investigadores entrevistados, ni tampoco las reconocen a través de los medios de comunicación. Esto podría deberse al poco posicionamiento de dichas instituciones en los medios, tal como revela el contenido de las entrevistas, **al no existir planes de comunicación específicos** por parte de los organismos competentes, por ejemplo la RSN, que permitan dar cuenta de su trabajo de forma periódica en la prensa. Más bien, al contrario, estos organismos actúan de forma reactiva, respondiendo a la inquietud de un periodista cuando se presenta el caso.

Las catástrofes más identificadas por los jóvenes fueron los terremotos, haciendo referencia en detalle al caso de Lorca. Este dato debería tenerse en consideración en la realización de una futura estrategia de comunicación, que tendría que centrarse en informar más sobre otros fenómenos como las inundaciones que, a juicio de los investigadores, son el que se dan con mayor frecuencia en España. Y por tanto, al que deberían destinársele más recursos para su detección y/o prevención.

A la luz del material recopilado en las entrevistas, se deduce que la eventual creación de nuevos planes de comunicación es una labor que le correspondería al Sistema Nacional de Protección Civil. Por ende, sería su Dirección la que debería encabezar dichas estrategias y trabajarlas en cascada con los organismos que dependen de él. Su gestión resultaría clave, considerando que la mayoría de los centros tiene un rol más bien reactivo hacia la prensa, y no proactivo, que permita dar cuenta de su trabajo interno más allá de eventos puntuales.

Se recomienda potenciar a los organismos dependientes para tener una mayor capacidad de acción frente a la prensa. Tener que validar, entre distintos departamentos,

la posible participación en algún medio, es algo que juega en contra en el momento de gestionar la información sobre una catástrofe. El tiempo de los periodistas es escaso y una larga espera puede desmotivar la realización de una noticia. En lo posible, debería existir un especialista dedicado exclusivamente a la gestión de las relaciones con los medios ya que los investigadores, al cumplir otras funciones, no tienen interés, ni le prestan la atención que precisan los periodistas en el ejercicio de sus tareas y, como consecuencia, el posicionamiento comunicacional de estos organismos se va perdiendo.

En vista de los primeros datos de esta investigación, los jóvenes están interesados en recibir más información sobre cómo prevenir riesgos en caso de catástrofes naturales y eso es algo que debería tenerse en cuenta como hecho detonante de futuros planes de comunicación. Esto acabaría con el prejuicio de algunos expertos en catástrofes naturales, para quienes con más información, mayor temor de la población.

Acabamos incidiendo en la idea de que resulta conveniente complementar este estudio con nuevas investigaciones ampliando las franjas de edad de los públicos, que permitan dilucidar si la aprensión de los expertos es infundada o resulta válida en relación con algún segmento de población.

Referencias bibliográficas

- CENACED. (2015). *¿Qué Es Un Desastre Natural?* Consultado el 15 de diciembre del 2017 de la World Wide Web: <http://www.cenaced.org.mx/es/blog/item/29-que-es-un-desastre-natural.html>
- Consorcio de Compensación de Seguros. (2017). *Inicio*. [Homepage]. Consultado el día 18 de diciembre de 2017 de la World Wide Web: <https://www.conorseguros.es/web/inicio>
- Consorcio de Compensación de Seguros. (2015). *Informe Anual de 2015*. Consultado el día 18 de diciembre de 2017 de la World Wide Web: https://www.conorseguros.es/web/documents/10184/25608/INFORME_ANUAL_2015_CCS.pdf/659baedb-b641-41d5-aeb6-e827fa3a1233
- Consorcio de Compensación de Seguros. (2017). *Actividad y Funciones*. [Homepage]. Consultado el día 18 de diciembre de 2017 de la World Wide Web: https://www.conorseguros.es/web/documents/10184/35211/Actividad_Funciones_2016/9f5f578a-dc75-4b09-b467-4b921b51c912
- Consorcio de Compensación de Seguros. (2017, Febrero 22). *Nota informativa sobre la inundación de*

Málaga producida el 19 de febrero de 2017.
Consultado el día 18 de diciembre del 2017 de la World Wide Web: https://www.conorseguros.es/web/documents/10184/121530/nota_19_febrero_2017.pdf/269e6eef-f0fd-4c8c-bde8-f7964315bef0

Dirección General de Protección Civil y Emergencias. (2017). *Presentación*. [Homepage]. Consultado el día 20 de diciembre de 2017 de la World Wide Web: <http://www.proteccioncivil.es/presentacion>

Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil (2015) Boletín Oficial del Estado núm. 164, de 10 de julio de 2015, pp. 57409 a 57435. Disponible: <https://www.boe.es/boe/dias/2015/07/10/pdfs/BOE-A-2015-7730.pdf>

Naciones Unidas. (2013). *Los desastres naturales*. Consultado el día 14 de diciembre del 2017 de la World Wide Web: <http://www.un.org/es/humanitarian/overview/disaster.shtml>

UME. (2017). *Organización*. [Homepage]. Consultado el día 20 de diciembre de 2017 de la World Wide Web: http://www.ume.mde.es/LA_UME_POR_DENTRO/organizacion/

United Nations University. (2016). *World Risk Report*. Stuttgart: Universität Stuttgart. Disponible: https://collections.unu.edu/eserv/UNU:5763/WorldRiskReport2016_small_meta.pdf

Qué hay detrás de las principales crisis, emergencias y desastres de 2018 y cómo nos afectan

Jesús A. Núñez Villaverde

Instituto de Estudios sobre Conflictos y Acción Humanitaria (IECAH), Madrid

En el mundo globalizado que nos toca vivir es cada vez más evidente que las normas y los instrumentos que han procurado gestionar los asuntos internacionales desde el final de la II Guerra Mundial han agotado gran parte de su validez. En un contexto de conflictos violentos y crisis humanitarias cada vez más complejas, este hecho genera una creciente inquietud ante la falta de respuestas satisfactorias a las penurias e inseguridad que, inevitablemente, afectan a la humanidad en su conjunto.

Más que una falta de capacidades, lo que hoy define el escenario internacional es una falta de voluntad política por parte de algunos Estados para cumplir con los pactos y compromisos ya acordados y para dotarnos de los mecanismos multilaterales y multidimensionales necesarios para aspirar realmente a un mundo más justo, más seguro y más sostenible. Mientras tanto, se prolongan sine die conflictos en los que ninguno de los actores combatientes está en condiciones de imponer definitivamente su dictado, se incrementa la tensión entre las grandes potencias, se amplían las brechas de desigualdad entre los que tienen y los que no tienen y, en muchos países, se recrudece el populismo y la xenofobia. En resumen, aumenta el potencial beligeno en un marco de securitización cada vez más acusado, sin que se perciba a corto plazo un cambio de tendencia que active las ingentes capacidades sociales, políticas, diplomáticas, económicas y culturales que hemos acumulado entre todos.

Queda por ver si tanto los organismos internacionales y los Estados como la sociedad civil organizada y otros actores privados están todavía a tiempo de reaccionar antes de que sean demasiado tarde. Frente a riesgos y amenazas como las armas de destrucción masiva, el cambio climático y la disrupción tecnológica- sin olvidar la resolución de los conflictos activos y la lucha contra la pobreza y la exclusión- resulta imprescindible sumar fuerzas para superar retos que hoy nadie puede asumir en solitario. Y eso solo puede hacerse con mayor coherencia de políticas y poniendo al ser humanos, con sus necesidades y sus expectativas de poder desarrollar una vida digna, en el centro de la agenda.



director@iecah.org

Tendencias en desastres: Epidemiología de desastres para periodistas

Pedro Arcos González

Unidad de Investigación en Emergencia y Desastre, Departamento de Medicina, Universidad de Oviedo, España

La ponencia analiza las diferencias conceptuales entre los términos crisis, emergencia y desastre y exponen las definiciones de emergencia como aquella situación o estado que amenaza gravemente la salud o la vida de una población y precisa una intervención rápida (la OMS tiene varias definiciones de emergencia), así como la de desastre como una disrupción del sistema ecológico humano que desborda la capacidad de respuesta de la comunidad afectada para hacer frente con sus propios medios a los efectos producidos y funcionar con normalidad (ISDR, 2000).

Se expone la clasificación de los desastres en tipos (naturales, tecnológicos y causados por la acción humana) y subtipos (biológico, geofísico, hidrológico, meteorológico, climatológico, industrial, químico, de tránsito, guerra, disturbio civil, terrorismo y emergencia compleja) y se revisan las frecuencias globales de desastres y sus tendencias en el tiempo. Se introduce el concepto de emergencia compleja (Tool, 1995) como situación relativamente aguda que afecta población civil numerosa e implica habitualmente combinación de situación bélica o de disturbio civil masivo, inseguridad o penuria alimentaria y desplazamiento de población, y que produce como resultado aumento significativo de mortalidad.

Se examinan los desastres en el año 2017 y las tendencias, tanto de los naturales (aumento de frecuencia de los desastres climáticos, cantidad de afectados en aumento, daños económicos en aumento y mortalidad en descenso, dependiendo del nivel desarrollo) como de los tecnológicos (frecuencia en descenso excepto los de tránsito, número de afectados en descenso y mortalidad en descenso).

Se revisan las principales fuentes de información en desastres (ReliefWeb de UN OCHA, Alertnet de Thomson Reuters Foundation News) así como las bases de datos existentes (EM-DAT, Munich Re NatCat / NATHAN, Swiss Re, DesInventar).

Finalmente se hacen una serie de reflexiones finales sobre los desastres para periodistas poniendo el énfasis en la importancia de considerar todo el ciclo del desastre y no solo la fase aguda (a ayuda de emergencia se dedica el 88,2 %, frente al 11,8 en prevención, preparación, reconstrucción y rehabilitación (ALNAP, 2012).

Se reflexiona finalmente sobre la oportunidad que representan los desastres para que los periodistas eviten dar una cobertura informativa estereotipada, superficial o limitada fase aguda; incluyan el contexto del desastre para ayudar a entender la vulnerabilidad, ayuden a conformar una opinión pública de calidad, fomenten el compromiso social en la prevención y respuesta y mejoren la exigencia calidad de la ayuda de emergencia, la transparencia y la rendición de cuentas.

¿Cómo se organiza la respuesta médica inmediata?

Mari Carmen Limiñana Asensi

Servicio Aragonés de Salud (SALUD), Universidad Miguel Hernández de Elche, España

La meta principal de la intervención humanitaria inmediata en salud es salvar vidas con mínimas barreras culturales. Sin olvidar objetivos tan importantes como son proteger a las víctimas y dejar las bases para la recuperación y el desarrollo futuros del Sistema Nacional de Salud.

Tras la evaluación internacional de la respuesta al terremoto de Haití, se observó la variabilidad en calidad de los servicios sanitarios, desde equipos muy bien preparados hasta individuos con competencia no comprobada. De ahí nació la iniciativa de Equipos Médicos de Emergencia de la OMS (EMT), que define los principios y estándares mínimos que se deben tener en la respuesta a desastres repentinos. Hay cuatro niveles de complejidad definidos, desde un nivel ambulatorio hasta nivel hospitalario con células de especialidades diversas.

El ciclo de estas organizaciones, comprende varias etapas:

- **Pre-emergencia.** Consiste en tener todo el personal formado y entrenado, los protocolos/procedimientos establecidos y conocidos, material necesario disponible y preparado para salir de forma inmediata. Así como trabajar en el fortalecimiento previo de los equipos nacionales.

- **Emergencia.** Es la respuesta misma al desastre, la fase más visible, y se subdivide en: activación, movilización, operaciones y repliegue.

- **Post-emergencia.** No se acaban las tareas una vez se ha regresado al país de origen. Hay que valorar las lecciones aprendidas y establecer un plan de Mejor, reponer el equipamiento, sensibilización social y potenciar la investigación. En la exposición se ilustrarán las etapas, con ejemplos de diferentes respuestas internacionales y se destacarán, los siguientes aspectos:

- **Los actores humanitarios deben conocer la existencia mecanismos de coordinación nacionales/internacionales, participar en ellos y maximizar la coherencia y sinergia de las actuaciones.** Asegurarse que entre todos los actores en salud se mantenga capacidad para atender las urgencias/emergencias médico quirúrgicas, los servicios habituales interrumpidos (protección materno infantil, enfermedades crónicas...) y se realice una correcta vigilancia epidemiológica.

- **El equipamiento desplazado a la zona, debe permitir la máxima autosuficiencia para realizar las prestaciones garantizadas como organización.** En un equipo médico va desde, el alojamiento, alimentación, estructuras sanitarias móviles, equipos de comunicaciones, hasta los materiales y equipamiento médico.

- **La capacitación de los equipos sanitarios debe ser muy amplia y comprende muchas disciplinas como:** medicina de urgencias, salud materno-infantil, salud mental, nutrición, medicina tropical, salud pública, logística sanitaria, competencias transculturales, acción humanitaria y trabajo equipo.

Aspectos éticos y deontológicos

Fernando Gonzalez Urbaneja

Comisión Deontológica, Federación de Asociaciones de Periodistas de España, España

Hablar hoy de ética en el ejercicio del periodismo suena escatológico, irreal, raro. Lo dominante en estos tiempos es el impacto, lo inmediato, dar espectáculo, atraer, interesar, captar, emocionar, colocarse arriba en el buscador. Lo de adelantarse, que antes formaba parte del éxito y suponía una presión adicional, apenas tiene valor, porque te adelantas solo por unos segundos, ya que cualquier noticia se difunde inmediatamente sin que tenga interés quien la dio primero. Todo esto forma parte de la naturaleza del periodismo: informar e interesar; pero periodismo no es solo eso, ni conseguirlo de cualquier manera. Hay que tener en cuenta procedimientos y reglas, eso que llamamos elementos o principios del periodismo que cuando se violan corrompen la profesión, la hacen instrumental de otros intereses espurios y la dejan sin sentido.

El periodismo es una profesión con principios, con las referencias éticas de una profesión, con "lex artis" clara y sencilla que tiene como argumento central: la búsqueda diligente de la verdad; la verificación de los hechos y los datos; el contraste de las opiniones; propiciar el debate público otorgando espacio y voz a los interesados y concernidos (que tengan algo que decir); aportar contexto, antecedentes; e incluso tener en cuenta las consecuencias, a quién favorece o perjudica, lo cual no debe ir en demérito de la información, del derecho de los ciudadanos a saber, aunque no hay que perderlo de vista. Además la profesión nos obliga a ser transparentes, a enseñar las fuentes, para dar valor a las noticias. Esos son los principios, que son permanentes, que vienen desde que el periodismo alcanzó la condición de profesión. Algo reciente. Y esos principios no cambian, son de antes y de ahora y de mañana.

La preocupación ética en los medios ha decaído. Los periodistas hemos perdido el monopolio de la información, los ciudadanos ya no se informan con nuestra intermediación, tienen muchos accesos inmediatos, no siempre fiables. Pero si mantenemos la condición de validadores, de referentes; pero eso significa no convertirse en esclavos de las redes, de las alertas de twitter, hay que seguir yendo al campo, a las fuentes primarias, hay que formarse, más que nunca en ciencias básicas, desde geografía a historia, de literatura a estadística, incluso en programación. Hay que saber viajar, cómo llegar, que llevar, y respetar algunos mandamientos básicos: no estorbar, no inventar, no maquillar.



fgurbaneja@telefonica.net

Fuentes de información en las noticias internacionales sobre crisis y emergencias

Patricia González Aldea

Departamento de Periodismo y Comunicación Audiovisual, Universidad Carlos III de Madrid, España

El panorama internacional de las últimas décadas ha experimentado un aumento de situaciones de crisis (crisis humanitarias especialmente graves como las crisis migratorias) y emergencias (provocadas por catástrofes naturales).

Las redes sociales se han convertido en el canal por excelencia de comunicación e intercambio de información en dichas situaciones de crisis y emergencias tanto por gobiernos, como por ciudadanos, ONGs y hasta los propios medios de comunicación. En este sentido, la gestión deficiente de la información ha demostrado tener impacto no sólo en los resultados de la gestión de crisis y emergencias, sino también en el papel y responsabilidad de los medios para informar, sensibilizar y prevenir a la opinión pública sobre dichas situaciones.

El objeto de esta ponencia es abordar las fuentes de información a las que recurren los periodistas en situaciones de crisis y emergencias internacionales caracterizadas por la lejanía y complejidad de dichas situaciones, así como señalar los contenidos que difunden los medios de comunicación a través de redes sociales en dichas situaciones y las fuentes que citan. Se pondrá como ejemplo de crisis humanitaria la situación de los Rohingya, y como caso de emergencias los recientes terremotos y tsunamis en Indonesia.

 pgaldea@hum.uc3m.es

La importancia del periodismo visual en situaciones de emergencias de salud

Daniel Catalán Matamoros

Departamento de Periodismo y Comunicación Audiovisual, Universidad Carlos III de Madrid, España

Existe un paralelismo entre el contenido textual y visual en los medios encontrándose en consonancia con la teoría de código dual de Paivio, que apunta a que la información verbal se relaciona e influye en la información visual y viceversa favoreciendo un aprendizaje más efectivo que si se usara un solo tipo de información. En la cobertura de temas sobre salud, las imágenes pueden convertirse en un recurso fundamental para los públicos ya que ligadas a textos o conversaciones pueden aumentar la atención o el recuerdo de la información sanitaria así como la comprensión, especialmente en personas con bajo alfabetismo. Como se suele decir coloquialmente, 'una imagen vale más que mil palabras'. Uno de los ámbitos donde la comunicación adquiere una gran importancia es en la gestión de las crisis.

En el ámbito de la salud, la OMS ha publicado las Normas de comunicación de brotes epidémicos (OMS, 2005) dirigidas a los medios de comunicación y que se resumen en cinco recomendaciones generales: 1) transmitir confianza; 2) realizar anuncios tempranos; 3) fomentar la transparencia; 4) comprender al público; y 5) realizar una buena planificación. Además contamos con el Manual Periodístico para la Cobertura Ética de las Emergencias y los Desastres publicado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS). En este Manual se ofrecen algunas recomendaciones para un uso óptimo de los recursos visuales. En primer lugar, se debe planificar la toma del material visual con el equipo. Posteriormente, se debe tener en cuenta el efecto de las imágenes ya que un mal uso podría mantener a la ciudadanía en un estado de alarma que impida la adecuada prevención y la recuperación psicosocial. Si se repiten imágenes durante el transcurso de la crisis, se debe informar adecuadamente de esto para evitar dar la impresión de que no se ha avanzado en la gestión de la crisis. Por ello, se debe priorizar siempre el uso de imágenes nuevas sobre la mejora, reconstrucción, solidaridad y trabajo realizado por la ciudadanía. Por otro lado, se debe avisar siempre con antelación cuando se use una imagen que pueda dañar la sensibilidad del público. Además, a pesar de que el uso de fotografías tomadas por aficionados está siendo cada vez más frecuente, estas imágenes deben pasar por una revisión previa para valorar su contenido. Finalmente, durante una crisis o catástrofe, las imágenes deben mostrar las actividades solidarias que se están desarrollando, la movilización de recursos, entre otras, para mostrar el lado positivo del problema y que puedan ayudar a la ciudadanía a mejorar su estado psicosocial.



dacatala@hum.uc3m.es

¿Cómo trabajar con el móvil en situaciones de emergencia?

Anna Surinyach

Revista 5W, España

La producción de material periodístico en situaciones de emergencia ha cambiado mucho en los últimos años. Aunque es importante no olvidar que la base de nuestra profesión sigue siendo contar buenas historias y contarlas bien, la tecnología nos permite hacerlo de una manera más cómoda y rápida.

Con nuestros teléfonos móviles podemos grabar, editar y mandar el material en un espacio muy corto de tiempo. Sin embargo, esas facilidades no pueden justificar que la calidad de la información que estamos dando sea inferior, no esté contrastada o no tenga las fuentes suficientes.

Según mi punto de vista en situaciones de emergencia debemos ser capaces de trabajar a tres velocidades. La primera es trabajar para generar contenidos para las redes sociales. Las redes sociales sirven al público para conocer qué está pasando en cada momento durante una situación de emergencia. Muchas personas se informan a través de las redes sociales de los periodistas que están allí en el momento de la noticia. Es importante pensar lo que estás publicando a través de esos canales, ya que aunque la gente quiere instantaneidad, un periodista debe haber contrastado o visto con sus propios ojos la información que está dando.

El segundo nivel en el que se debe trabajar es en generar noticias, o videonoticias, es decir producir piezas que te resuelvan las famosas 5W's (who, what, when, where, why) del periodismo. Cuando hablamos de la producción de videos es importante escuchar voces de expertos que te puedan contar qué está pasando e incluso que cuenten los porqués y escuchar voces de testimonios que hayan vivido y sufrido esos acontecimientos.

El tercer nivel consiste en buscar material que te sirva para crear piezas pensando más en el largo recorrido. Tal vez esas piezas no se publicarán el mismo día en el que se está produciendo la emergencia pero sí servirán para poder luego profundizar en los porqués de la emergencia.

A nivel más práctico cuando se graba con el teléfono móvil hay que tener en cuenta con qué aplicación vas a grabar. Los dos parámetros más importantes a controlar cuando estás grabando con el teléfono son: poder controlar el punto de foco y la exposición de la imagen. Y se tiene que saber manejar alguna de las decenas de aplicaciones que existen para editar el material. Se necesita tener instalada una aplicación que te permita cortar los planos y hacer un pequeño montaje de la noticia.