



Cuadernos de Información

ISSN: 0716-162x

dgrassau@uc.cl

Pontificia Universidad Católica de Chile  
Chile

Oyanedel, Regina; Alarcón, Claudia  
REFLEXIONES Y DESAFÍOS: Una mirada al tratamiento televisivo de la catástrofe  
Cuadernos de Información, núm. 26, enero-junio, 2010, pp. 115-122  
Pontificia Universidad Católica de Chile  
Santiago, Chile

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=97114962011>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica  
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

REFLEXIONES Y DESAFÍOS:

## Una mirada al tratamiento televisivo de la catástrofe<sup>1</sup>

### Reflections and Challenges: a Look at the Televised Coverage of the Catastrophe

**REGINA OYANEDEL**, Consejo Nacional de Televisión, Santiago Chile. Departamento de Estudios. (royanedel@cntv.cl)

**CLAUDIA ALARCÓN**, Consejo Nacional de Televisión, Santiago Chile. Departamento de Estudios. (calarcon@cntv.cl)

► Recibido: 10/05/2010. Aceptado: 20/05/2010

#### RESUMEN

La preocupación por los desastres naturales y la televisión ha sido poco explorada como objeto de estudio. Con los niveles de desarrollo de las tecnologías e impacto que éstas tienen en las audiencias, se vuelve más necesario indagar en los distintos ámbitos de cobertura mediática. Cobran relevancia las preguntas ¿Cómo fue abordado por la televisión abierta una de las catástrofes más grandes experimentadas por nuestro país en las últimas décadas? ¿Qué tipo de tratamiento periodístico se le dio a los temas abordados y qué fuentes fueron citadas en cada nota? ¿Qué tratamiento televisivo recibieron los principales afectados? Este artículo expone el proceso de recopilación y sistematización de conceptos teóricos, estrategias metodológicas y hallazgos empíricos del análisis de contenido de pantalla realizado por el Consejo Nacional de Televisión. Se trata de un instrumento de medición creado con el propósito de contribuir al debate informado y la reflexión sobre la cobertura noticiosa que realizó la televisión abierta chilena sobre esta catástrofe natural.

**Palabras claves:** Tratamiento de la información, responsabilidad social, estereotipos.

#### ABSTRACT

*Concerns about natural disasters and television have been scarcely explored as subject of study. Today, given the levels of technological development and the impact they have on viewers, it is more important than ever to inquire into the different areas of media coverage. The following questions are therefore increasingly relevant: how did national television address one of the greatest catastrophes in our country? What type of journalistic treatment did the subjects and sources cited in each note receive? What kind of journalistic treatment was given to the issues addressed and sources cited in each piece? And what type of journalistic treatment did the most affected receive? This article explores the process of compiling and systematizing theoretical concepts, strategic methodologies, and empirical findings resulting from an analysis of the on-screen content broadcast by the Chilean National Television Council[1]. It is an instrument created to contribute to an informed debate and reflection upon the news coverage on national Chilean television during this natural catastrophe.*

**Keywords:** Treatment of information, social responsibility, stereotypes.

<sup>1</sup> Este artículo es parte del estudio Cobertura Televisiva del Desastre Natural. Terremoto 2010, una serie de investigaciones de corte cuantitativo y cualitativo llevadas a cabo por el Consejo Nacional de Televisión de Chile. Agradecimientos: Luis Andrade, Departamento de Estudios, Consejo Nacional de Televisión (Frecuencias y Cruces estadísticos).

## 1. PRESENTACIÓN

El artículo que se presenta a continuación corresponde a los resultados parciales de una investigación más amplia que se encuentra realizando el Consejo Nacional de Televisión sobre la cobertura dada por los canales de televisión abierta a la catástrofe natural de febrero de 2010. Este trabajo se sustenta sobre la misma posición axiológica del estudio en curso; se nutre de dos vertientes particulares: por una parte, la evaluación de criterios relacionados con la tradición de investigación sobre la calidad del trabajo periodístico y, por otro lado, ciertos criterios de responsabilidad pública, que son requeridos a los canales de TV debido a la innegable responsabilidad social que les cabe.

Este estudio se enmarca, además, dentro de una línea investigativa relacionada directamente con los espacios informativos, que se inicia en el CNTV a partir del año 2005. Si bien en esta oportunidad se ha generado un instrumento que aborda de manera concreta variables que dan cuenta del tratamiento televisivo de la catástrofe, éste cuenta con una base metodológica y conceptual de otros estudios previos, como el *Barómetro de Calidad de Noticiarios de TV Abierta* (2005) y *Diversidad en Noticiarios Centrales de TV Abierta* (2008). Es también importante destacar que ambas investigaciones recogen una serie de aspectos tanto del Informe *Anual del Proyecto para la Excelencia del Periodismo* (PEJ, por sus siglas en inglés) dependiente de la Universidad de Columbia y del *Valor Agregado Periodístico* (VAP) desarrollado por la Pontificia Universidad Católica de Chile desde el año 2003.

Por último, pero no menos importante, es mencionar que el interés metodológico en estos temas está íntimamente relacionado con las demandas y percepciones de las propias audiencias, quienes si bien valoran el “estar presente” en el lugar de los hechos, especialmente mientras más difícil sea acceder a estos lugares, también demandan profundidad en el análisis de los contenidos presentados, la posibilidad de confrontar puntos de vista y el respeto hacia las situaciones y personas que son objeto de la noticia (CNTV, 2000).

### 1.1 EL ROL SOCIAL DE LA TELEVISIÓN

Es indiscutible el rol social que juegan los medios de comunicación en la vida de las personas, especialmente la televisión como uno de los principales medios productores y reproductores de modelos de identidad, lo que en palabras de Gozávez (2004) sería una de sus características constitutivas: *la identificación y el contagio emocional*. A ello debe sumarse también una gran masividad en el consumo<sup>2</sup> y alta credibilidad<sup>3</sup> que le

asignan las personas a sus contenidos. De acuerdo a la última Encuesta Nacional de Televisión, la TV constituye para la mayoría de los chilenos –en comparación con otros medios– la principal fuente de información (81,8%) (Consejo Nacional de Televisión, 2008). Por tanto, la calidad de la información transmitida por los medios de comunicación deviene necesariamente hacia lo que McQuail denomina como parte del “interés público” (1998).

Desde el punto de vista de las audiencias y de la opinión pública en general, la calidad de la televisión viene siendo cuestionada desde hace unos años, particularmente por lo que se considera sensacionalismo en los noticiarios<sup>4</sup>, crítica dirigida hacia uno de los géneros que la audiencia reconoce ver con mayor frecuencia y que claramente posee un lugar central en sus vidas, los programas informativos: un 75% de las personas afirma verlos todos los días de la semana y el mismo porcentaje los evalúa con notas entre 6 y 7. (CNTV, 2008).

Este papel central de la TV en la vida cotidiana se acrecienta en situaciones de catástrofe, debido a la posibilidad que tiene como medio de entregar, con inmediatez, imágenes que no solo permiten contextualizar la situación, sino también dimensionar la magnitud del drama ocurrido. Esto trae consigo una gran responsabilidad social respecto del tratamiento y calidad de la cobertura realizada por las pantallas de televisión abierta.

En un artículo sobre noticias televisivas y su relación con las audiencias, Peter Horrocks, jefe de noticias de la BBC, señala que una de las motivaciones más importantes para trabajar en prensa de televisión abierta es la posibilidad que esta brinda de decirle a la audiencia “qué pensar” (2006). Este es precisamente uno de los aspectos más relevantes a la hora de analizar el tratamiento que la televisión da a la información, de cómo ésta se transforma, quiéralo o no, en un producto mediado por ciertos criterios y concepciones político-valóricas que determinan, en mayor o menor medida, el cariz que los datos entregados presentan y que se transmiten como si fueran fotografías nítidas de la realidad. Como bien señala Yez (2007) haciendo referencia a la teoría de la Agenda Setting de McCombs<sup>5</sup>, los medios condicionan una visión particular por parte del público lo que genera, finalmente, que los medios “no solo nos dicen sobre qué pensar, sino también cómo pensar en ello”.

Es por esta razón que un aspecto relevante que se debe tener en consideración respecto de los medios de comunicación de masas es que lo transmitido nunca responde a una correspondencia punto-por-punto entre información y hecho, por lo que la realidad televisada no necesariamente será un espejo de la realidad representada (Luhmann, 2000).

2 De acuerdo a la VI Encuesta Nacional de Televisión 2008 realizada por el CNTV, el 76% de las personas declara ver televisión todos los días, versus la radio (55%), internet (26%) o la prensa escrita (22%) que presentan niveles de consumo diario bastante inferiores.

3 La misma encuesta indica que la TV es el medio más veraz (58%) respecto de la radio (23%) y los diarios (10%).

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

5 El autor define en un segundo nivel de la teoría de la agenda-setting un nuevo efecto: el framing, el cual se define como la perspectiva o encuadre que usan los medios para cubrir determinados asuntos.

## 1.2 HIBRIDAJE EN FORMATOS INFORMATIVOS

La industria televisiva chilena ha participado de los procesos de transformación e hibridaje de los formatos televisivos a nivel mundial, así como de la mayor espectacularización y dramaticidad de las notas periodísticas de los informativos, entre otras cosas. Esta relación simbiótica entre la información y el espectáculo se viene produciendo desde la década de los 90, siendo las más interesantes aquellas transformaciones ocurridas en el ámbito de los géneros de realidad, las cuales han dado pie a la aparición de nuevos géneros televisivos cuya clasificación se sitúa en la frontera de la información, el entretenimiento y el espectáculo; programas en los cuales los espectadores verían reflejada su cotidianidad y abarcaría a los programas informativos. Como señala Pastoriza, “hay una conversión consciente de la información en espectáculo”, la cual ha sido materia de reflexión debido a las nuevas orientaciones de los contenidos de los informativos y su uso como transmisor de realidad a través de la televisión (1997).

Estos elementos permiten establecer que los formatos o géneros televisivos no cumplen roles diferenciados e independientes en la pantalla, y que por tanto la audiencia tampoco los consume de manera segmentada. De ahí la importancia de analizar la compleja relación que establecen las personas con los medios de comunicación, especialmente la televisión, a saber, que cada uno de estos roles asociados a la entretenición e información, se conectan simbólicamente en cada producto televisado –tanto en formatos de realidad como en los de ficción–, pues no se puede determinar a ciencia cierta si cuando estamos frente a la pantalla viendo un noticiero, solo nos estamos informando y no entreteniendo o, por el contrario, si la telenovela solo nos entrega diversión pero no nos educa.

Así, como señala Camps (2004) la información televisada tiene necesariamente que jugar con la “espectacularización”, pues requiere de ciertas imágenes, sin las cuales la noticia no puede transmitirse, ya que sin ellas pierde su atractivo principal, es decir, generar interés en la audiencia. Esto cobra mayor importancia en un contexto de convergencia mediática en el cual la televisión debe compartir su protagonismo con otras pantallas que están seduciendo a la audiencia de manera simultánea, como por ejemplo, Internet.

## 2. LA MIRADA TELEVISIVA SOBRE LOS “OTROS”

Analizar la mirada que la televisión da a la catástrofe no puede dejar fuera la estructura estética que conforma el tratamiento de la información, tanto en el contenido como en la forma. Es así como cada vez que la información sea especta-

cularizada a través de la intervención estética –como el uso de música incidental, la excesiva adjetivación con el fin de volver más emotiva la nota periodística o el uso de primeros planos de una persona sufriente–, necesariamente estaremos hablando de diversos niveles de vulneración de la dignidad de las personas.

De acuerdo a una reciente resolución del Consejo de Ética de los Medios de Comunicación (2010) en torno a la cobertura de noticias en situaciones de catástrofe, se señala que los medios deben cumplir un rol fundamentalmente informativo, el cual debiera primar por sobre el papel “solidario, asistencial o enjuiciador”. De la misma manera consideran que se debe evitar la personalización del drama mediante la “construcción de actores símbolos”, pues se considera que solo contribuiría a banalizar la tragedia; y tener un particular cuidado en el propio protagonismo, el cual se evidencia, entre otros aspectos, al juzgar a los entrevistados.

Así, la televisión (y el resto de los medios de comunicación) en sociedades modernas como la nuestra, deben tener en cuenta ciertos lineamientos éticos al momento de realizar la cobertura. Como bien señala Cortina (2004), se trata de una preocupación desarrollada al interior de una sociedad que ha alcanzado “un nivel de conciencia moral determinado”, por lo que los medios de comunicación se ven enfrentados al desafío ético de qué, cómo y cuánto informar, respetando la dignidad de las personas y no generando o reforzando estereotipos sociales atribuidos a los distintos segmentos de la población, especialmente a aquellos menos favorecidos y socialmente más vulnerables, quienes son frecuentemente los más afectados por el desastre. Aun cuando esta imagen pueda ser utilizada con un fin superior de ayuda o como llamado de atención al resto de la sociedad, los límites para mantener la cohesión social y no generar más división y desorden social deben tener en cuenta si exhibir a individuos llorando, descontrolados por el dolor o la pérdida de sus familiares o bienes materiales favorece el análisis y la reflexión, sobre todo teniendo en cuenta que “el proceso informativo contribuye a descontextualizar un acontecimiento, a apartar un acontecimiento del contexto en que se ha producido, para poder re-contextualizarlo en las formas informativas” (Saperas, 1987).

Como señala Cortina, en democracias liberales como la nuestra, la práctica de una hermenéutica crítica lleva necesariamente hacia dos principios que determinan las exigencias éticas en todas las esferas de la sociedad: “el principio Kantiano de ‘no manipulación’, según el cual cada persona es un fin en sí misma y no puede ser instrumentalizada, no puede ser tratada como un simple medio; y el principio de la ética dialógica, según el cual

cada persona es una ‘interlocutora válida’ y sus intereses deben ser tenidos dialógicamente en cuenta cuando se trata sobre cuestiones que le afectan”. Estos principios son los que conforman un marco ético que debería ser respetado por cualquier estamento o actividad que pretenda cierta legitimación (2004).

Esta difícil articulación entre el sujeto convertido en objeto es abordada por Brünner al hacer referencia a la cobertura mediática de ciertos eventos dramáticos como es el caso de un desastre natural de esta magnitud. El autor sostiene que aquellos más afectados se transforman en noticia particularmente cuando se les vincula a “estereotipos” asociados a “fenómenos de violencia, delitos e historias trágicas”. Así, los grupos más vulnerables socialmente aparecen como un “sujeto peligroso” o como un “objeto doloroso”, “degradados en lo más profundo de su vida personal” (2004), aunque quienes aparecen en pantalla no necesariamente corresponden a los segmentos más desfavorecidos de la sociedad.

Esta cosificación del individuo con fines televisivos sigue en la misma línea de lo señalado por investigadores del Grupo Picnic, quienes sostienen que las imágenes de identificación y representación sobre grupos o poblaciones marginadas empleadas por los medios de comunicación “modelan lecturas que favorecen tanto la estigmatización social del extraño como la consolidación de los modelos estereotipadores en el tiempo” (2005).

Los mensajes televisivos acerca de cómo son los otros pueden influir en las audiencias. Bourdieu llama a esto el “efecto realidad” (1997), ya que la televisión al mostrar imágenes determinadas sobre situaciones o personas, puede hacer creer que lo que se está exhibiendo corresponde exactamente a una realidad objetiva.

Parece especialmente preocupante la utilización que hace la televisión de las imágenes del dolor y del sufrimiento en situaciones de catástrofe, ya que en ellas entran en juego dos motivaciones que, como señala Camps, son difícilmente compatibles: el periodismo llamado de denuncia que no duda en exhibir el horror a modo de protesta o como llamado de atención y, el respeto por las víctimas, dado lo dificultoso de dirimir hasta qué punto la exhibición de imágenes de dolor ayudan (o colaboran) a solucionar problemas o sencillamente, lo banalizan, puesto que la audiencia acude a la pantalla como un espectador a la distancia (2004).

La producción de la información que transmite la televisión constituirá para el espectador, una ventana al mundo, tendiendo a comunicarnos “lo que queremos saber, lo que necesitamos saber” y lo que supuestamente deberíamos saber, debiendo dar respuesta a la demanda del momento en función de la recopi-

lación de la información y a la definición de lo que es noticiable. En este sentido, será de especial importancia lo que se considere como hecho informativo y el tipo de tratamiento de parte de quienes comunican la información, ya que estos aspectos podrían llegar a determinar la narrativa de los hechos en cuanto información simbólica, descriptiva y especializada (Saperas, 1987).

## **2.1 RACIONALIDAD VERSUS EMOCIÓN**

Así, los relatos televisivos a través de las imágenes construyen realidad y toda la información emitida a través de la pantalla se estructura como “la” realidad social. Como señala Ferrés (1996), la audiencia tiende a asociar lo que ve en pantalla con una “carga emocional” que puede tener un carácter positivo o negativo, siendo esta la que le da “significación, valor o sentido a estas realidades”.

La tríada información-espectáculo-entretención es uno de los elementos que caracterizan a las producciones televisivas, por lo que al estar expuestos a ellas muchas veces resulta dificultoso para el espectador delimitar el momento en que la construcción periodística de la información deja de entregar solo datos y comienza a conectarnos con nuestras emociones.

De tal manera, es de sumo interés evidenciar el rol que juegan los medios no solo desde el proceso de objetivación a través de la información emitida, sino también desde las emociones en la relación que se establece con la pantalla. De acuerdo a Ferrés, a menudo se comete el error de pensar que la audiencia es influenciada fundamentalmente desde la razón, cuando en realidad lo es principalmente desde la emoción. De manera que esta falsa racionalidad no permite tomar real conciencia de la televisión como agente de socialización y sus posibles implicancias en el refuerzo de patrones o identidad, así como también en la generación de estereotipos (1996).

## **3. UNA APROXIMACIÓN DESDE EL CASO CHILENO**

Como ya ha sido mencionado, Chile históricamente ha sido un país de catástrofes naturales, no obstante se ha investigado poco la relación existente entre la televisión –y los medios de comunicación en general– y el tratamiento audiovisual que ella realiza en situaciones asociadas a desastres naturales, por lo que este estudio efectuado por el Consejo Nacional de Televisión de Chile, constituye un avance en el conocimiento de esta realidad. Para ello este estudio se centrará principalmente en la construcción que hace la televisión acerca de este tipo de acontecimientos naturales, cuya base metodológica se sustenta en el análisis de contenido de pantalla, por lo que posee

un carácter tanto cuantitativo como cualitativo, en la medida que se propone cuantificar y cualificar la información exhibida por la TV.

En general, la investigación se centra en observar eventos particulares, y se detiene sobre todo en la recurrencia de la información posterior a la catástrofe, la cual amerita observación y reflexión. Se ha puesto el acento en el tema de la recurrencia, puesto que según señala Hermelin (2007), es relevante desde “el punto de vista de las representaciones sociales del público, del papel que esto juega en la construcción de la memoria individual y colectiva, y más aún de las posibles repercusiones”.

Al igual que el estudio llevado por Hermelin en Colombia, aquí se entregarán algunas nociones sobre la relación entre el emisor, los fenómenos de recepción y la información mediática per se.

La ocurrencia de la catástrofe del pasado 27 de febrero fue cubierta ampliamente por diversos medios de comunicación; la televisión fue uno de los principales medios que dieron cobertura al hecho, especialmente debido a su masividad y la posibilidad de narrar no solo con palabras sino audiovisualmente cada una de sus consecuencias en tiempo de catástrofe. En este marco, la investigación tuvo como foco final el conocer y describir el tratamiento que los canales de televisión dieron al terremoto.

Para ello se analizaron 565 horas de transmisión continua de los canales TVN, MEGA, CHV y Canal 13, que corresponde a la primera semana de transmisión inmediatamente después de ocurrida la catástrofe. Estos fueron seleccionados debido a la cobertura territorial e índices de visionado. La muestra analizada estuvo compuesta por una semana continua de transmisión, desde el sábado 27 de febrero al viernes 5 de marzo, previo al inicio de la campaña nacional de ayuda (Chile Ayuda a Chile).

Si bien el instrumento de análisis cuenta con una serie de variables descriptivas y que permiten cualificar y medir la información, se presentan a continuación algunos de los indicadores de los cuales se entregarán resultados preliminares en este artículo (ver Tabla 1).

Como marco conceptual, es relevante tener en cuenta que el fenómeno de la catástrofe en sí mismo se moviliza entre dos ejes transversales indistintamente del canal que transmite el hecho y formato en cuestión. Estos ejes son la “relevancia intrínseca” y la “relevancia en el tratamiento”. La primera refiere a que el núcleo de la transmisión radica en dos elementos básicos: novedad e imprevisibilidad, así también como en otros atributos como ineditismo, atracción, magnitud e improbabi-

lidad (Martini, 2000). En tanto, la segunda se refiere a la significancia y los efectos en el tiempo y en el espacio, la información práctica que se deriva o se vincula al hecho catastrófico (en este caso terremoto) y la contribución del tratamiento a la formación de opinión pública<sup>6</sup>.

Desde un punto de vista más cercano a los resultados, se observa que la información transmitida en su conjunto determinará de alguna manera el conocimiento que las personas tengan de su entorno y su estado respecto a éste, transformándose la información emitida -como ya se mencionó- en una fuente elemental de conocimiento. Esto es clave, sobre todo si se tiene en consideración que las noticias y los informativos influyen en la orientación de los individuos en distintos ámbitos y niveles, en efectos cognitivos, respuesta emocional y construcción de estereotipos.

4. ALGUNOS HALLAZGOS

Antes de dar pie a la entrega de los datos, es necesario volver a consignar que se trata de resultados preliminares de un estudio que aún se encuentra en desarrollo y que cuenta con varias etapas de investigación. A continuación se entregarán algunas cifras que ya marcan tendencia respecto de las variables analizadas.

En términos de cobertura de la catástrofe, las grandes estaciones televisivas destinaron prácticamente la totalidad de su

TABLA 1. Variables analizadas en el estudio

“COBERTURA TELEVISIVA DE LA CATASTROFE NATURAL. TERREMOTO 2010”
<b>Variables formales</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Área temática</li><li>• Uso de fuentes</li></ul>
<b>Variable de contenido</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración del relato</li><li>• Relación texto/ imagen</li><li>• Uso sustantivo del lenguaje</li><li>• Impacto emocional de la audiencia</li><li>• Desempeño profesional</li></ul>

6 Martini también considera el impacto emocional como otro indicador del valor social de la información.

**7** Se debe recordar que la investigación se centró en la medición solo de aquellos canales de televisión con mayor cobertura territorial y con los más altos índices de visionado: TVN, MEGA, Chilevisión y Canal 13.

**8** Los formatos de las notas fueron: informativos con desarrollo, informativos breves, entrevistas y reportajes.

**9** Se refiere al tratamiento narrativo y audiovisual de notas de carácter dramático, que se presenta ocurrida la catástrofe en las que se exhiben las consecuencias materiales y humanas, esto incluye tanto los efectos inmediatos como posteriores, (ej: Imágenes sin editar, primeros móviles con imágenes de los efectos de la catástrofe, notas a afectados, situación de desamparo y temor por viviendas afectadas, etc).

**10** Acciones realizadas por la población de diversas zonas del país vinculadas al robo o hurto de especies y enseres.

pantalla al seguimiento e información respecto de lo ocurrido, desde el minuto que el hecho se produce hasta el día que se da inicio a una campaña nacional en pro de ayuda hacia las víctimas. De un total de 611 horas emitidas durante la semana en estudio<sup>7</sup>, 565 estuvieron dedicadas exclusivamente a información sobre la catástrofe, lo que corresponde al 93%. En términos formales, la mayoría de la información se estructuró bajo el formato de notas periodísticas<sup>8</sup>, más allá de si el espacio que las contenía y les daba continuidad era un noticiario o un espacio de conversación generado especialmente para cubrir el evento. De hecho, todos los canales interrumpieron sus transmisiones habituales para dar paso a espacios televisivos liderados por periodistas y rostros del canal, vinculados a diversos géneros televisivos.

Dentro de una treintena de temas considerados para evaluación, el tema que copó más del 50% de la agenda informativa fue la constatación de daños materiales y humanos<sup>9</sup>. Los temas que le siguen son *saqueos*<sup>10</sup> y *réplicas/evaluación de daños*<sup>11</sup> aunque ambos representan en suma cerca del 15% del tiempo total en pantalla.

En tanto, el tratamiento mediático de la gran mayoría de las notas analizadas durante la investigación, se abocó a darle voz de manera privilegiada a las víctimas<sup>12</sup> de la tragedia.

Desde el punto de vista del tratamiento, el relato televisivo de la catástrofe se construye principalmente desde el dolor de las víctimas: su presencia corresponde al 49% del tiempo total destinado a las fuentes, quedando la presencia de las fuentes oficiales -como gobierno, carabineros o fuerzas armadas- representada de manera muy secundaria (con porcentajes en torno al 16%) y en el caso de los expertos, de manera marginal, cuyo tiempo total en pantalla se encuentra en torno al 3%.

De esta manera, las víctimas aparecen como personas anónimas, sin identidad propia, por lo que la mayoría de las veces no se les identifica con nombre y apellido, más bien constituyen evidencia empírica y anónima del dolor y la catástrofe. Esto los diferencia del resto de las fuentes, las cuales son presentadas de manera individualizada y cuya presencia se justifica a través de su posición de poder o conocimiento en la sociedad.

Además de la sobrerepresentación de las víctimas en la pantalla respecto de las otras fuentes, cuando se trata de notas con un carácter dramático, su presencia posee una extensión mayor -12 minutos- que cuando las notas no cuentan con este carácter más emotivo, situación en que su presencia en pantalla promedia 9 minutos.

Al analizar el tratamiento audiovisual en notas que presentan un carácter dramático, se observa que los recursos más uti-

lizados fueron la reiteración de imágenes (en el 48% de las notas), el uso de primeros planos (44%) -ubicados espacialmente en un contexto de devastación material (frente a sus casas destruidas, dentro de las carpas, etc.)-, un uso excesivo de adjetivaciones (en más del 30% de las notas de carácter dramático) y la presencia de banda sonora (sobre el 20% de las notas) asociada principalmente a melodías tristes que la audiencia puede asociar fácilmente a producciones de ficción de carácter dramático, como *La Lista de Schindler*.

## 5. CONCLUSIONES

Luego de la recolección de datos secundarios y al análisis de contenidos efectuados, no cabe duda que la información que entregan los medios de comunicación y particularmente la televisión en un contexto de catástrofe es fundamental para las personas en la medida que esta construye una narrativa que permite al sujeto situarse, conocer y dimensionar (en mayor o menor medida) la magnitud de un evento de tal naturaleza, independiente de las condiciones de posibilidad de interpretación que la pantalla da y de cómo esta es procesada en términos emotivos y cognitivos por la audiencia.

Dicho lo anterior, los resultados preliminares indican que la construcción narrativa que se aprecia, tanto en el discurso hablado como en el texto audiovisual y simbólico, tiende al reforzamiento de estereotipos por medio de la intervención estética de la información, es decir, la espectacularización y la presentación dramática de la información.

A través de dicha intervención estética, el uso de recursos de producción tiende a exacerbar el impacto audiovisual y emocional, enfatizando el carácter del sujeto como un recurso objetual que, por cantidad e intensidad, es exhibido como representación del dolor -a través del llanto o el sollozo- y representado como un ser vulnerable no solo en lo social -carenciado en lo material- sino también como vulnerable en lo emocional, ante el cual el medio televisivo, aparece -o se presenta- como la única forma de visibilidad y atención.

Esta imagen favorece una mayor victimización del sujeto, especialmente cuando existe una utilización de imágenes que poseen un carácter simbólico y se usan como representaciones en el imaginario colectivo de la destrucción de una historia de vida: objetos personales cubiertos por el barro, juguetes abandonados y objetos de diversa magnitud arrastrados por las aguas del maremoto, con el fin de evidenciar el impacto de la catástrofe. Esto se acentúa cuando se trata principalmente de personas de segmentos sociales más vulnerables, quienes en su mayoría son presentados como víctimas sufrientes



que demandan ayuda tanto del gobierno como de la sociedad y como incapaces de resolver su problemática de manera individual. Difícilmente se los muestra autogestionando actividades en pro de mejorar la situación.

Desde el mismo punto de vista, este tratamiento de los sujetos puede devenir de la victimización hacia la criminalización –por ejemplo a través de las imágenes del saqueo–, puesto que al ser representados como objetos peligrosos, particularmente a través de la generalización y magnificación de hechos o actos marginales o minoritarios, se construyen y refuerzan modelos de estigmatización social, generando en la audiencia la percepción de que se está frente a una otredad de la cual es necesario tomar distancia, temer y defenderse.

Es importante consignar que si bien se evidencia que la cuantificación de situaciones similares presentadas en pantalla es secundaria, no se debe negar la relevancia del discurso simbólico representado, tanto en intensidad como en la connotación del hecho. Es decir, la información y cómo ésta se construye es de un carácter tan significativo, que el contenido transmitido será “leído” bajo los prismas que dichas representaciones televisivas entreguen.

Desde una perspectiva más compleja, la construcción de la narrativa televisiva no se comunica de manera diferenciada, es decir, el mensaje emitido es de carácter homogéneo y será necesariamente recogido por todos de igual manera, sin embargo, la recepción de dicho mensaje o información será recibido por diversos y variados públicos cuyo acercamiento tanto a la información como a la situación de catástrofe dependerá de la posición en la que se ubica en dicho contexto.

Por lo tanto, se podría avanzar hacia la generación de una mayor diversidad en el tratamiento de la información, que permita variadas lecturas y salvaguarde la representación de aquellos más vulnerables frente a la situación de catástrofe –las víctimas– dando mayor protagonismo a otras voces igualmente necesarias en la construcción narrativa del hecho: la voz de quienes tienen la información veraz y dimensionada y de aquellos cuyo conocimiento puede constituir un aporte para enfrentar la situación. Así también, tales aspectos podrían formar parte de las preocupaciones de los medios en general, con el fin de generar ciertos acuerdos éticos comunes, como parte de lo que se ha denominado la “innegable responsabilidad social que les cabe a los medios de comunicación”.

**11** Cobertura de los sismos posteriores a la ocurrencia del terremoto y maremoto en todas las zonas afectadas. La información se centra en mostrar el estado de la construcción ya deteriorada, también incluye la información de nivel técnico de especialistas en construcción quienes evalúan la situación general de la infraestructura que puede ser reparada, demolida, etc. y también sobre los futuros sismos esperados.

**12** El término hace referencia a personas naturales, quienes aparecen como los afectados directos e indirectos en la catástrofe. Estos son presentados como actores principales de la noticia debido al vínculo de cercanía personal y material con el suceso.



## REFERENCIAS

- Brünner, J.J. (2004). En Varios Autores: *Pobre el que no Cambia de Mirada* (p.52). Santiago: Facultad de Comunicaciones de la Universidad Diego Portales, Hogar de Cristo y Fundación para la Superación de la Pobreza.
- Bourdieu, P. (1997). *Sobre la Televisión*. Barcelona: Anagrama.
- Camps, V. (2004). Opinión Pública, Libertad de Expresión y Derecho a la Información. En *Ética de los Medios: Una apuesta por la ciudadanía audiovisual* (pp. 33-49). Barcelona: Gedisa.
- Consejo de Ética de los Medios de Comunicación (2010). *Cobertura de noticias en situaciones de catástrofe. Resolución N° 151*. Santiago, Chile
- Consejo Nacional de Televisión (2008). *VI Encuesta Nacional de Televisión*.
- Consejo Nacional de Televisión (2008). *Diversidad en Noticiarios Centrales de Televisión Abierta*.
- Consejo Nacional de Televisión (2005). *Barómetro de Calidad de los Noticiarios de TV Abierta*.
- Consejo Nacional de Televisión (2000). *Géneros Televisivos. Un estudio cualitativo de opinión*.
- Cortina A. (2004). Ciudadanía Activa en una Sociedad Mediática. En Cornill, J. y Gozávez, V. (Coordinadores) *Ética de los Medios: Una apuesta por la ciudadanía audiovisual* (pp. 11-31). Barcelona: Gedisa.
- Ferrés, J. (1996). *Televisión Subliminal. Socialización mediante comunicaciones inadvertidas*. Barcelona: Paidós.
- Gozávez, V. (2004). Análisis Ético-comparativo de los medios. En Cornill, J. y Gozávez, V. (Coordinadores) *Ética de los Medios: Una apuesta por la ciudadanía audiovisual* (pp. 187-232). Barcelona: Gedisa.
- Grupo Picnic (2005). Los “Otros” como Criminales y Víctimas. *Cuadernos de Información* 18, 132-139.
- Hermelin, D. (2007). Los Desastres Naturales y los Medios en Colombia: Información para la Prevención. *Revista Gestión y Ambiente*, 10(2), 101-108, Colombia.
- Horrocks, P. (2006). *Finding TV News Lost Audience*. St Anne College, Oxford: Reuter Institute.
- Luhmann, N. (2000). *La Realidad de los Medios de Masas*. México: Anthropos.
- Mc Quail, D (1998). *La acción de los medios. Los medios de comunicación y el interés público*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Martini, S. (2000). *Periodismo, Noticia, Noticiabilidad*. Buenos Aires: Norma.
- Pastoriza, F. (1997). *Perversiones Televisivas. Una aproximación a los nuevos géneros audiovisuales*. Madrid: Instituto Oficial de Radio Televisión Española.
- Saperas, E. (1987). *Los Efectos Cognitivos de la Comunicación de Masas: las recientes investigaciones en torno a los efectos de la comunicación de masas 1970-1986* (p.151). Barcelona: Ariel.
- Yez, Lyuba (2007). De maleante a revolucionario. *Cuadernos de Información* 20, 37-43.

**Regina Oyanedel** es socióloga, Universidad Academia de Humanismo Cristiano. / Investigadora del Departamento de Estudios del CNTV. / Coordinadora del Estudio de Análisis de Pantalla sobre Cobertura Televisiva del Terremoto 2010. Se ha especializado en temas relativos a cultura y televisión, percepción de las audiencias y consumo de medios.

**Claudia Alarcón** es psicóloga, Universidad Arcis. / Investigadora del Departamento de Estudios del CNTV. / Estudios de Magíster en Psicología social de la U. Arcis. / Se ha especializado en temas relativos a género y educación en televisión.