

La calidad periodística en caso de desastres naturales: cobertura televisiva de un terremoto en Chile¹

Silvia PELLEGRINI

Pontificia Universidad Católica de Chile
spellegrini@uc.cl

Soledad PUENTE

Pontificia Universidad Católica de Chile
spuente@uc.cl

Daniela GRASSAU

Pontificia Universidad Católica de Chile
dgrassau@uc.cl

Recibido: 5 de diciembre de 2014

Aceptado: 8 de mayo de 2015

Resumen

Este trabajo presenta un análisis de contenido cuantitativo que mide la presencia o ausencia de criterios de calidad periodística en la cobertura informativa de catástrofes naturales en televisión. Una ficha de 45 indicadores evalúa variables como la jerarquía temática, el foco editorial, la selección de fuentes, el tratamiento audiovisual y la presencia de opinión y especulación en 1612 unidades informativas correspondientes a los principales canales de TV abierta chilenos que cubrieron el terremoto que afectó a ese país el 27 de Febrero de 2010. Este instrumento permite comparar el trabajo en catástrofe con los patrones tradicionales del periodismo, y a partir de ello analizar las deficiencias y dificultades en este tipo de coberturas.

Palabras clave: periodismo, desastres, crisis, calidad, terremoto.

Journalism Quality in Natural Disaster's Coverage: the case of Chilean television in a major earthquake

Abstract

This paper presents a quantitative content analysis to assess the presence or absence of required professional journalistic standards in television news coverage of natural disasters. A code sheet of 45 variables was used to evaluate thematic hierarchy, focus, emotional tone, use of sources, audiovisual treatment and presence of opinion and speculation in a sample of 1612 news from the coverage of the main television networks in Chile regarding the earthquake that struck the country on February 27, 2010. The significance of this instrument strives in the possibility of comparing journalism in case of catastrophes with normal patterns and from there on to analyze deficiencies and difficulties that are to be faced in such extraordinary circumstances.

Keywords: journalism, disasters, crisis, quality, earthquake.

¹ Este artículo presenta parte de los resultados de una investigación financiada con dos fondos estatales e Chile: Proyecto Fondecyt n° 1110363 "Elaboración de un modelo de acción periodística profesional para televisión en periodos de catástrofe, a partir del análisis de la cobertura hecha por los canales nacionales para el terremoto del 27 de febrero de 2010", y Proyecto Conicyt/Fondap/15110017 "National Research Center for Integrated Natural Disaster Management".

Referencia normalizada

PELLEGRINI, Silvia; PUENTE, Soledad; y GRASSAU, Daniela (2015): “ La calidad periodística en caso de desastres naturales: cobertura televisiva de un terremoto en Chile”. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*. Especial noviembre “Periodismo e información de calidad”, págs.: 249-267. Madrid, Servicio de Publicaciones de la Universidad Complutense.

Sumario: 1. Introducción. 2. Marco teórico; 2.1. El estudio del periodismo en casos de desastres; 2.2. Cuestionamientos al trabajo informativo. 3. Metodología. 4. Resultados; 4.1. Jerarquía temática; 4.2. Enfoque; 4.3. Tono emocional; 4.4. Relevancia de las consecuencias; 4.5. Tipos y cantidad de fuentes; 4.6. Presencia de actores específicos; 4.7. Tratamiento ético de la información: recursos visuales; 4.8. Presencia de opinión y especulación. 5. Conclusiones. 6. Referencias bibliográficas.

1. Introducción

Se entiende por cobertura informativa de crisis, aquella que realizan los departamentos de prensa (en este caso en la TV), de fenómenos muy inusuales y de alta significación social que por su magnitud quiebran las rutinas institucionales y periodísticas, y fuerzan a los profesionales a trabajar bajo fuerte presión, incertidumbre y vulnerabilidad personal.

Durante esos eventos, que van desde desastres de origen natural hasta aquellos provocados por el hombre, el rol social del periodismo adquiere su mayor significación, ya que se magnifica la necesidad de la población de recibir información oportuna, veraz y contextualizada, de acuerdo a la urgencia del acontecimiento, de modo de reducir su vulnerabilidad.

Como estos hechos suelen ser imprevistos y afectan a amplios sectores de la sociedad, presentan una serie de dificultades para que los medios accedan, desde su comienzo, a los datos necesarios para informar con exactitud, veracidad y a tiempo. Por ello se hace necesaria la reflexión académica que, a partir del análisis de lo realizado por los medios, genere propuestas para que los periodistas puedan mejorar su reacción y, en consecuencia, desarrollar un trabajo de calidad, bajo alta presión y urgencia.

Con ese objetivo, un equipo de investigación de la Pontificia Universidad Católica de Chile, desarrolló un instrumento para analizar la cobertura que realizó la televisión chilena durante el terremoto que afectó a ese país el 27 de febrero de 2010. Este evento fue seleccionado por su magnitud (8.8 en la escala de Richter seguido de una alerta de tsunami para más de 50 países ubicados en torno al Océano Pacífico), pero principalmente porque determinó la agenda informativa por meses y desafió al extremo a las rutinas periodísticas establecidas.

La premisa subyacente en este análisis es que, a pesar de los inconvenientes y desafíos tanto éticos como informativos que enfrentan los periodistas en el caso de desastres, sus responsabilidades profesionales de entregar información de calidad permanecen constantes.

2. Marco teórico**2.1. El estudio del periodismo en casos de desastres**

El 11S de 2001 en Nueva York (Zelizer y Allan, 2004); el tsunami ocurrido en Indonesia en 2004 (Morgan et al., 2006); el bombardeo al metro de Madrid el 11 de marzo de 2004 (Crovi y Lozano, 2005; Moya y Morales-Marente, 2005); el ataque contra el

sistema de transportes londinense ocurrido el 7 de julio de 2005 (Lowrey et al., 2007; Ost et al., 2008); los huracanes Katrina y Rita en 2005 en EE.UU. (Barnes et al., 2008; Zawahri, 2007, Malhora y Kuo, 2012, Kates et al., 2006); y los terremotos de Haití (Chouliaraki, 2010) y de Chile en 2010 (García y Mardones, 2010, Leiva y Quintana, 2010) son acontecimientos que han sido descritos por la literatura y estudiados como desastres. Con independencia de su origen –natural o de responsabilidad humana–, se trata de eventos en que el trabajo de los departamentos de noticias han sido puestos a prueba en su capacidad de reacción profesional y en su rol social.

Los desastres, entendidos como acontecimientos imprevistos, súbitos, muchas veces peligrosos e incluso inexplicables (Lozano, 2006), producen la necesidad de acceso a información de todo tipo, pero paralelamente, también, perjudican el adecuado flujo de la información que se requiere a partir de estas necesidades informativas (Puente et al. 2013 a y b). Su cobertura se ve dificultada por las circunstancias físicas del entorno y por la complejidad del acceso a las fuentes pertinentes, envueltas la mayoría en un cúmulo de decisiones urgentes. La incertidumbre parece ser el problema principal no sólo de quienes toman decisiones sino de las operaciones de los medios masivos de comunicación en estas circunstancias. Por su parte, Penny Green (2005) considera que no es la incertidumbre natural en sí misma lo que mata, sino que son las decisiones políticas y sociales las que ponen a las personas en situación de incertidumbre o que aumentan su vulnerabilidad².

Lozano enfatiza en que los periodistas, al llegar a una catástrofe se encontrarán “con la incertidumbre en estado puro” (2004: 2), por lo que tenderán a cubrir en primera instancia los aspectos más superficiales y llamativos de una historia los que tienden a resultar en expresiones muy reiterativas e hiper-semánticas, sin necesariamente satisfacer las necesidades de explicaciones que requiere la audiencia:

“Los medios de comunicación de masas suelen realizar coberturas informativas sobre catástrofes que destacan más por la rapidez [...] para desvelar una realidad devastada, que por tratamientos atinados y pertinentes que busquen esclarecer lo que está sucediendo, permitiendo contextualizar el fenómeno destructivo” (Lozano, 2004:3).

La necesidad de información y, adicionalmente, de contención de una población que se encuentra vulnerable obliga al periodismo a realizar un esfuerzo humano y logístico fuera de lo común para ayudar a superar la incertidumbre (Lowrey et al., 2007). Hindman y Coyle insisten en que los periodistas se convierten en colaboradores en la tarea de permitir que una comunidad afectada pueda volver a la normalidad (1999), mientras que Zelizer y Allan (2004) aseguran que el periodismo juega un rol clave en conducir a poblaciones completas desde el estado de trauma a la recuperación del mismo, concretamente a través de cuestiones relacionadas con la identidad³.

² “It’s not the natural hazard itself that kills, it’s the social and political decisions which place people in the face of the hazard or increase their vulnerability” (Green, P., personal interview, February 18th, 2013).

³ “Journalism plays a key role in moving whole populations from trauma to recovery precisely through questions related to identity” (Zelizer y Allan, 2004: 2).

De acuerdo a Stolzenburg (2007) un pilar fundamental de la mitigación y respuesta al desastre es precisamente la administración de información relevante, mientras que la Organización Panamericana de la Salud (2011) señala que la eficiencia en la respuesta humanitaria a los desastres y el número de vidas salvadas están directamente relacionados con la habilidad de una organización para reunir, analizar y distribuir información.

Estos roles que el periodismo juega en la mitigación, respuesta y administración de la información sobre un desastre, justifican la necesidad de mirar de manera crítica el trabajo que los medios de comunicación han realizado ante eventos desastrosos de alta complejidad que ponen a prueba su función social (Puente et al, 2013 a y b). El estudio realizado por Zelizer y Allan (2004), establece que el periodismo requiere tomar los pasos necesarios para asegurar una influencia de contención más que de espectacularidad en un contexto de trauma⁴.

La literatura considera incluso el riesgo de que los periodistas, como una forma de disociar su experiencia con la de las víctimas, experimenten una carencia de sensibilidad al lidiar con ellas (Dufresne, 2004; Maxson, 2000), lo que puede ocasionar que su interacción con los medios impida su recuperación o incluso cause una retraumatización (Simpson y Coté, 2006; Sykes et al., 2003). Ante esto, en Chile, el Consejo de ética de los medios insiste en que si bien un periodista no puede ser un observador distante, tampoco debe dejar que prime en él la emotividad, pues con ello “pierde la capacidad de transmitir adecuadamente la dimensión del drama y la magnitud del dolor y la miseria humanos, y se invade, a menudo sin tener conciencia de ello, la privacidad y el duelo de las víctimas” (CEM, 2010: 2).

En este sentido, la televisión, juega un rol crucial, pues es por definición presente y acción (Cebrián, 2003; Arledge, 2003; Newcomb, 2000; Miall 1994): es inmediata y su flujo es continuo (Puente et al. 2013 a y b).

El rol que el periodismo televisivo, cumple en este tipo de circunstancias tiene una especial relevancia si tenemos en cuenta que, como dice Sturken (1997) la imagen es esencial en la capacidad de fijar memorias. En ese contexto, Sturken (1997) establece que uno de los elementos centrales de la relación del lenguaje televisivo con el pasado es la re-instalación (re-enactment): la creación de narraciones del pasado que entreguen un sentido a los episodios traumáticos como un modo de promover la curación de heridas psíquicas.

Por su parte, Steve Stern realiza una distinción entre dos conceptos que en este contexto resulta esclarecedora: memoria suelta vs. memoria emblemática. Para él, las memorias sueltas corresponden a esa multiplicidad de experiencias personales, de “recuerdos para nosotros significativos, y hasta fundamentales para definir quiénes somos, (p)ero (que) no tienen mayor sentido –no necesariamente– fuera de un ámbito muy personal” (2002: 1). Esas memorias sueltas se pueden articular en “memorias

⁴ “It dresses the mantle of public consciousness with an urgency to think more creatively, cogently, and critically about what journalism in this new century might look like. Only then can we begin to consider the steps necessary to ensure that trauma remains a contained rather than rampant influence on journalism.... (Zelizer y Allan, 2004: 11).

emblemáticas”, entendidas como “una especie de marco, una forma de organizar las memorias concretas” (Stern, 2002: 3) que permite dar un sentido interpretativo y un criterio de selección a las memorias sueltas. De esta manera, para este autor, “es la relación dinámica que se da y no se da entre la memoria suelta y la memoria emblemática lo que va definiendo una “memoria colectiva” que tiene sentido para la gente” (Stern, 2002: 2).

Y en ese cambio, en esa selección y en esa priorización de imágenes que conforman nuestra memoria, los medios de comunicación, especialmente los audiovisuales, juegan un rol central. Huyssen lo afirma: “algo es seguro: no podemos discutir la memoria personal, generacional o pública sin contemplar la enorme influencia de los nuevos medios como vehículos de toda forma de memoria” (2002: 10).

2.2. Cuestionamientos al trabajo informativo

La literatura sobre trabajo periodístico en desastres suele dar cuenta de una serie de deficiencias relacionadas con la necesidad de cubrir “noticias de última hora que ameritan la cobertura extensiva” (Potter y Ricchiardi, 2006: 8). En ese contexto, una serie de estudios recalcan que se producen problemas de cobertura que van desde la improvisación de las primeras horas, el escaso rigor científico, el tratamiento gráfico poco preciso, la atención excesiva en lo anecdótico y el alarmismo (Brusi et al., 2008) hasta los modos de enfrentar la objetividad periodística (Noguera Vivo, 2005).

Por otro, el tratamiento de la información sobre las víctimas y el exceso de historias humanas dramáticas, suele provocar que los medios den un acercamiento basado en una concepción dramática de los acontecimientos, que mezcla lo objetivo con lo testimonial (Chouliaraki, 2010) y muchas veces transgrede los derechos privados de los afectados (Lozano, 2006). El *Dart Center For Journalism and Trauma*, de la Universidad de Columbia, explica que la interacción con la población que se encuentran en estado de shock o estresada por el acontecimiento, puede complicar la recopilación de datos fidedignos y por ende el trabajo informativo (Hight y Smyth, 2003). Noguera Vivo (2005 y 2006) señala que en estos eventos se pone en primera línea la información sobre el dolor, lo que lleva a ciertos periodistas a inclinarse por el lado morboso de los hechos al tratar de dotar a la noticia de su obligado carácter humano, mientras que Oyanedel y Alarcón (2010) insisten en que muchas veces se tiende al reforzamiento de estereotipos por medio de la intervención estética de la información.

Comúnmente los medios utilizan ciertos tipos de *frames* para enfocar los desastres que cubren, entre ellos: la mirada desde el trauma o shock asociado al desastre (incluyendo la prevalencia de pánico y el surgimiento de saqueos); la mirada desde la responsabilidad; la mirada desde el conflicto; la mirada desde las víctimas (ya sea desde su impotencia como desde el surgimiento de héroes entre ellos), y la mirada desde las medidas propias del evento (como la implementación de refugios, los procesos de evacuación, etc.) (Anand, 2005; Luther y Zhou, 2005; Quarantelli, 1996; Liu, 2009).

El uso descuidado de distintos enfoques puede convertirse en un problema de alcances éticos debido a que, si bien la noticia es emotiva en sí, la forma de narrarla y de dotarla de un encuadre influye en que esa emotividad aumente o disminuya (Noguera Vivo, 2006). Asignar un tipo de foco en las noticias sobre crisis o desastres

puede modificar lo que los ciudadanos piensan sobre cómo la crisis puede afectarlos, y sobre cómo deberían pensar o actuar (Seeger et al., 2003: 71)⁵. Kenneth Burke dice que los medios influyen también en la percepción que se tiene sobre el manejo de las autoridades en un desastre natural (Littlefield y Quenette, 2007).

Algunos de estos cuestionamientos, pueden estar relacionados a los problemas logísticos que los profesionales y los medios deben enfrentar si una catástrofe es de grandes dimensiones (escasez de personas y equipos, falta de energía, cortes en las comunicaciones, peligro de exposición a enfermedades, falta de alimentos, etc.) (Noguera Vivo, 2005; Potter y Ricchiardi, 2006). Otros, al propio trauma que periodistas y reporteros gráficos sufren al no ser solo testigos sino también víctimas de la tragedia (Himmelstein y Faithorn, 2010), lo que podría llevarlos a presentar estados de ansiedad y estrés sin necesariamente contar con estructuras psicológicas preparadas para enfrentarlos (Himmelstein y Faithorn, 2010; Freedy et al., 1994; Colón, 2011; Zelizer y Allan, 2004). Ello sumado a la necesidad de estar ininterrumpidamente en pantalla para responder a la presión medial y pública por mayor información.

Para hacer frente a los riesgos involucrados en una cobertura de este tipo es necesario tomar conciencia de que, como plantea en Chile el Consejo de ética de los medios de comunicación, “la cobertura de una catástrofe no significa únicamente estar en el lugar de los hechos o llegar antes que el personal de otros medios, sino realizar la labor profesional de investigar lo ocurrido y sus consecuencias. Para ello se debe utilizar la mayor cantidad de fuentes posibles, de preferencia oficiales antes que privadas, para evitar caer en el dramatismo de los casos particulares, y, en especial, fuentes expertas que permitan ofrecer el contexto de la catástrofe y darle a la cobertura de ella la dimensión que le corresponde en la totalidad de la oferta noticiosa del medio” (CEM, 2010: 3).

Las características de la cobertura realizada por la televisión chilena durante el terremoto del 27 de febrero de 2010 emerge como un caso emblemático de análisis que, dada su relevancia y escasa probabilidad de ocurrencia, permite el estudio del trabajo de los periodistas de televisión ante circunstancias similares, posibilitando la medición de criterios profesionales bajo condiciones extremas de trabajo. Este hecho no solo se ajusta al análisis teórico antes presentado, sino que además fue duramente criticados por la audiencia (CNTV, 2010; Souza y Martínez, 2011), por las autoridades y por los propios medios de comunicación (Consejo de Ética de los Medios de Comunicación, CEM, 2010).

Pese a su magnitud, que lo posicionó dentro de los 10 terremotos más fuertes de la historia de la humanidad desde que existe un registro, y a la oportunidad que ofrece para revisar y reflexionar sobre el actuar de las instituciones y de los medios de comunicación, este evento hasta ahora ha sido escasamente estudiado por la academia, que se ha enfocado principalmente en el rol de las TICs (Barros, 2010) y el fenómeno que se produjo con el uso de los medios sociales, especialmente Facebook y Twitter (Sáez y Peña, 2012; Mendoza et al., 2010).

⁵ “The crisis will affect them, how they should think, and what they should do”.

3. Metodología

El diseño del instrumento nace de una aproximación múltiple que surge de la revisión de la literatura teórica de experiencias similares, una serie de entrevistas en profundidad con periodistas, editores y directores de las cadenas de televisión chilenas, un análisis inicial del material transmitido en las primeras horas y días siguientes del terremoto y una revisión de las metodologías destinadas a analizar la calidad periodística. Surgen de allí tres grandes áreas de trabajo: las diferencias entre una cobertura de noticias puntuales y de un proceso noticioso ininterrumpido respecto de un mismo acontecimiento; la cobertura mirada en términos de ciertas variables claves para la calidad y, el tratamiento de las emociones y el dolor en circunstancias de catástrofes.

Sobre esas base, se desarrolló una ficha de análisis de contenido compuesta por 45 variables que corresponden a: 7 variables de identificación; 3 variables de descripción de la unidad informativa; 22 variables que permiten analizar el tratamiento audiovisual; 13 variables que permiten analizar el tratamiento informativo.

Las variables propuestas sirven, por una parte, para identificar similitudes y diferencias entre las distintas cadenas televisivas, en términos de jerarquía temática, foco en la cobertura de los tópicos, tono emocional de las narraciones y relevancia de las consecuencias de las noticias que transmitieron. Por otra parte, esas variables permiten determinar también la presencia de varios tipos de fuentes y las funciones ejercidas por las autoridades del país. El instrumento permite también identificar algunos elementos del tratamiento ético de la información, como la presencia o ausencia de recursos de edición e impacto en el tratamiento visual, el uso de adjetivos calificativos y la presencia de opinión y especulación en las narrativas periodísticas.

Los resultados de la prueba de confiabilidad muestran que el coeficiente *kappa* de Cohen fue 0.8 o más para la mitad de las variables nominales y ordinales para las cuales puede estimarse. El resto de las variables mostró una confiabilidad mayor a 0.9 en todos los casos. Adicionalmente, dos tercios del ratio de las variables mostró alphas de Krippendorff' sobre 0.7. Estos resultados sugieren un alto grado de validez interna del instrumento de medición.

La ficha se aplicó a una muestra de 1612 unidades noticiosas, de las cuales 855 corresponden a las 24 horas posteriores a la ocurrencia del terremoto (desde las 3:34 am del 27 de febrero de 2010 hasta la misma hora del día siguiente) y 757 a los seis días posteriores. Los medios analizados fueron los cuatro principales cadenas de televisión de Chile: Canal 13, Televisión Nacional de Chile (TVN), Chilevisión (CHV) y Mega.

4. Resultados

4.1. Jerarquía temática

Para efectos de determinar las áreas temáticas se consideró la misma agrupación usada habitualmente para la subdivisión de las pautas informativas, aplicados en esta ocasión a los aspectos propios del desastre (Pellegrini, 2010). En Estado y Política se incluyeron todos los aspectos referidos al desastre mismo, las medidas implementadas y la seguridad física de los habitantes; en Economía se agrupó lo concerniente a recursos y servicios; en Sustentabilidad se incluyó transporte, comunicaciones, medio

ambiente y espacios públicos); en Internacional se hizo referencia a las coberturas de otros países y a la ayuda y solidaridad recibida; en Sectores Sociales se agrupó lo referente a educación, salud y vivienda; en Tendencias Sociales, lo referido a víctimas, desapariciones, así como la protección y colaboración de los actores sociales, y en Justicia y Policía se abordó robos, incendios, etc. El conservar la estructura usada en estudios anteriores referida a pauta noticiosa aplicándola al caso específico de un desastre de magnitud donde el área temática principal es siempre la misma (la catástrofe), permite determinar -dentro del evento- la diversidad de ángulos que se usa en la cobertura periodística.

Con respecto a la jerarquía temática de la cobertura, se observa que durante las primeras 24 horas predominan las áreas de Estado y política que en su conjunto corresponden al 33,6% de las notas y de Sectores sociales, con el 30,6% de las notas. Las noticias sobre Sustentabilidad y sobre Tendencias sociales bordean en cada caso el 14% de las notas (Ver tabla 1).

Tabla 1: Jerarquía temática en las primeras 24 horas. Fuente: elaboración propia

Área	Tema	Primeras 24 horas	Días 2 a 7
		%	%
Estado y política	Terremoto	20,2	5,4
	Tsunami	6,8	9,6
	Actividades políticas	4,2	4,1
	Implementación de medidas extraordinarias	0,1	1,6
	Fin de las medidas extraordinarias	0,0	0,1
	Seguridad	2,2	7,0
Economía	Insumos y servicios básicos	2,9	11,1
Sustentabilidad	Transporte	11,9	2,9
	Comunicación y medios	0,7	0,9
	Medio ambiente	0,1	0,4
	Obras públicas	1,4	0,5
Internacional	Colaboraciones, apoyo y mensajes internacionales	1,3	6,3
Sectores Sociales	Educación	1,2	0,4
	Salud	2,5	1,3
	Infraestructura y vivienda	27,0	18,6
Tecnología	Tecnología	0,1	0,0
Sociedad	Víctimas, damnificados y desaparecidos	14,4	12,0
	Labores de rescate y voluntariado	0,2	9,0
Entretención y otros	Festival de Viña	1,4	0,0
	Actividades religiosas	0,0	0,3
Tribunales y policía	Robos	0,2	3,6
	Otros crímenes	0,0	0,4
	Accidentes, incendios, etc.	0,5	0,4
Otros	Otros	0,6	4,0
		100	100,0

Los aspectos más cubiertos se refieren al terremoto mismo, las víctimas, las viviendas, el transporte y las comunicaciones. Mientras que recursos y servicios, medidas de emergencia o de seguridad, apenas alcanzan cobertura.

A partir del segundo día de ocurrido el terremoto, y hasta el séptimo día, los noticiarios centrales de los medios analizados disminuyeron su cobertura de Estado y política (de 33,6% a 27,9%), Sustentabilidad (de 14,2% a 4,8%), de Sectores Sociales (de 30,6% a 20,3%). Esto se debe principalmente a la disminución de la cobertura de datos sobre el Terremoto en sí mismo, en el primer caso; sobre Transporte, en el segundo, y Vivienda y Edificios Públicos en el tercero. Las áreas de Economía y tendencias Sociales muestran un aumento con respecto al primer día, porque aumentan las noticias sobre Recursos y Servicios y las historias sobre víctimas y personas desaparecidas que se suman a la aparición de historias de solidaridad incluidas en el tópico Protección y colaboración (Ver tabla 1).

4.2. Enfoque

El análisis del enfoque informativo se divide en descriptivo/ informativo, interés humano, asignación de responsabilidades, costo beneficio (ya sea social o económico) y conflicto, que son las mismas categorías usadas por la ficha VAP-UC (Pellegrini et al., 2011).

El enfoque más utilizado en el tratamiento de las informaciones es en toda la cobertura el descriptivo/informativo (93,3% en las primeras 24 horas y 77,7% en los días posteriores). El enfoque de asignación de responsabilidades es el segundo más usado en el primer día (3,2%) y el tercero más usado entre los días 2 y 7 (5,4%), pese a que su porcentaje aumenta. En tanto, el enfoque de interés humano estuvo presente el primer día en el 2,7% de los casos (siendo el tercer enfoque más usado ese día) y aumentó al 12% de las noticias en los noticiarios de la semana (siendo el segundo enfoque más usado por los medios) (Ver gráfico 1).

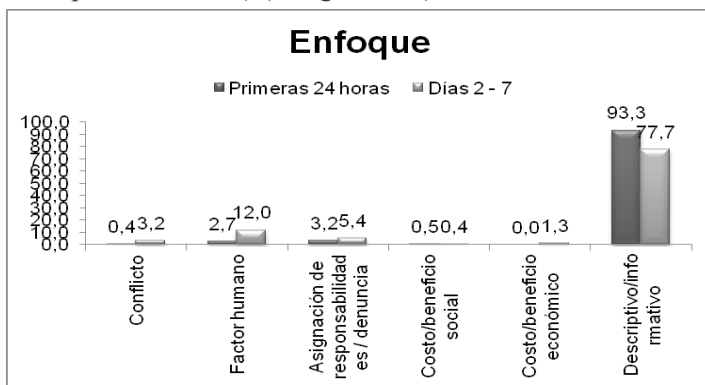


Gráfico 1: Enfoque. Fuente: elaboración propia

4.3 Tono emocional

En la variable tono emocional se observa que los fichadores consideraron que el tono negativo de las notas disminuyó considerablemente al comparar el primer día (64,3%) con la semana inmediatamente posterior (37,4%). Lo inverso ocurre con las notas de

tono emocional positivo que aumentan de 2,2% a 23,9% en ambas mediciones (Ver gráfico 2). Una variación de esta naturaleza sugeriría que hay una relación directa entre el tono del hecho mismo con el que dan los periodistas a sus notas.

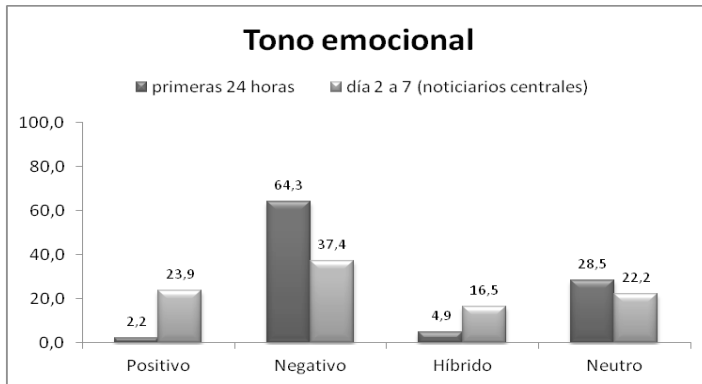


Gráfico 2: Tono Emocional. Fuente: elaboración propia

4.4. Relevancia de las consecuencias

Se entiende por relevancia de las consecuencias dos perspectivas diferentes: un alcance territorial y un alcance referido a cantidad de personas involucradas.

En ambas mediciones más del 50% de las unidades presentó contenidos de relevancia regional (incluyendo aquellas con relevancia para: una o varias comunas, localidades, pueblos y ciudades o para una región completa). Aquellas notas con relevancia individual o para un grupo muy pequeño aumentaron de 14,4% el primer día a 16,9% en los días posteriores (Ver gráfico 3).

Por lo tanto las unidades informativas que presentan consecuencias a nivel país o de grupos muy grandes de población, que son las que requieren mayor análisis, tienden a disminuir ante un hecho catastrófico.

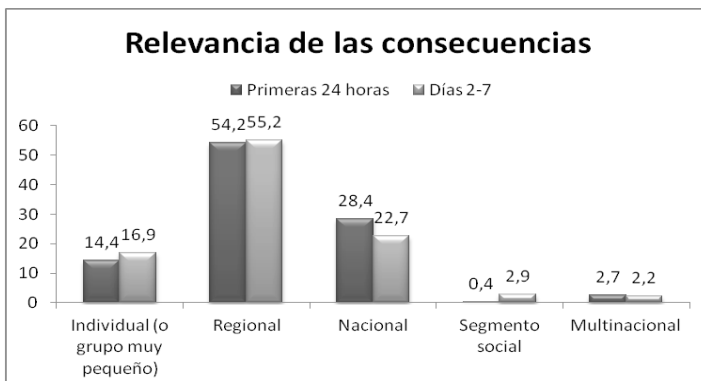


Gráfico 3: Relevancia de las consecuencias. Fuente: elaboración propia

4.5. Tipos y Cantidad de Fuentes

El promedio de fuentes por unidad informativa prácticamente se duplicó entre el día 1 (2,4) y los seis días posteriores (4,7). Al analizar los tipos de fuente más frecuentes,

se observa en ambas mediciones una enorme presencia de fuentes personales, las cuales sumando víctimas, perpetradores and testigos alcanzan el 75,3% en las primeras 24 horas, y el 63,9% en los noticiarios centrales de los días 2 al 7 (Ver tabla 2).

Las fuentes consultadas correspondientes a representantes del Gobierno (encabezado en ese momento por Michelle Bachelet) disminuyen de un 8,5% a un 4,7% entre el primer días y los siguientes; en tanto, aquellas correspondientes a representantes del Nuevo Gobierno (encabezado por el presidente electo Sebastián Piñera, quien asumiría su cargo el 11 de marzo de ese año) se mantienen alrededor del 1% en ambos casos. Las Fuentes Públicas (representantes de instituciones públicas) y las Fuentes de Seguridad son consultadas en proporciones cercanas al 5% (4,8% el día 1 y 6,2% los siguientes en el primer caso, y 4,4% y 6,3% en el segundo), las Fuentes Privadas (representantes de instituciones privadas) aumentan de 2,5% a 4,7%, las Expertas de 0,9% a 2,1%, y las Fuentes de Solidaridad (tanto organizacionales como individuales) de 1,1% a 8,9%. Los documentos prácticamente no son consultados por los medios.

El bajo número de fuentes oficiales, de seguridad y expertos es contradictorio con la necesidad de información relevante que necesita la población y sugiere que efectivamente los medios se concentraron más en las noticias de carácter individual (víctimas y dolor) que en los aspectos sociales o de consecuencia país.

Tabla 2: Tipo de fuentes

	Primeras 24 horas	Días 2 a 7
Víctimas	70,4	53,1
Perpetradores	0,5	2,7
Testigos u opinantes	4,4	8,1
Gobierno	8,5	4,7
Gobierno electo	1,5	1,1
Públicas	4,8	6,2
Privadas	2,5	4,7
Fuerzas Armadas y Policía	4,4	6,3
Asistenciales (organizaciones)	0,2	3,4
Asistenciales (personas naturales)	0,9	5,5
Expertos	0,9	2,1
Otros medios	1	1
Documentos	0,1	0,9
	100	100

4.6. Presencia de actores específicos

Las últimas variables que se aplicaron buscaban detectar la presencia de ciertos actores relevantes en las informaciones. A partir de esto se determinó, en primer lugar, que las autoridades con mayor presencia en cámara en ambas mediciones fueron los ministros (o Secretarios de Estado) (11,5% de las notas de las primeras 24 horas y 9,1% en las de los noticiarios de los siguientes días), a diferencia de las figuras de la presidenta en ejercicio, Michelle Bachelet, y del presidente electo, Sebastián Piñera, cuyas apariciones corresponden al 5,4% y 2,8% respectivamente el día 1, y al 7,5% y 4,8% en los siguientes seis días (Ver gráfico 4).

Dentro de los otros actores analizados destaca la presencia de las Fuerzas Armadas, que se presentan en el 7,3% de las notas del primer día y en el 20,1% de los otros

días analizados. Los funcionarios públicos de alerta y emergencia responsables de informar a la población sobre el desastre (ONEMI⁶) y de alertar a las propias autoridades sobre las posibilidades de existencia de un tsunami (SHOA⁷) aparecen en proporciones muy bajas en pantalla, al igual que los Parlamentarios y Jueces que prácticamente no actúan como fuentes en este acontecimiento. Llama particularmente la atención el que autoridades jerárquicas de carácter medio tales como parlamentarios, alcaldes u otras autoridades locales, prácticamente desaparecen.

Al analizar las funciones del poder ejecutivo, la principal diferencia que se observa es que la presidenta Bachelet con el paso de los días incrementa su rol de apoyo e identificación con las víctimas (de 12% a 19,6%) (Ver gráfico 9), mientras que los ministros son quienes se hacen cargo de establecer errores y responsabilidades. (Ver gráfico 5).

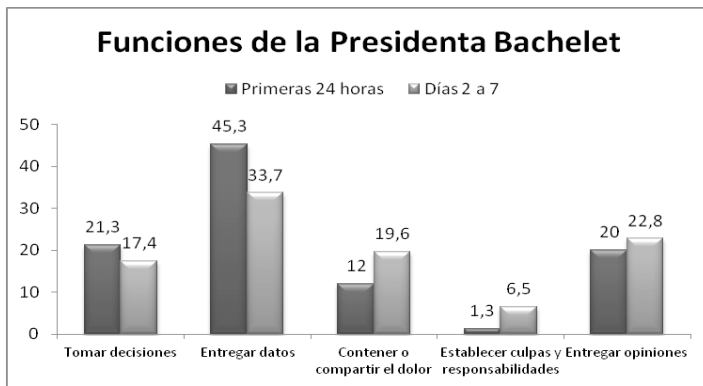


Gráfico 4: Funciones de la Presidenta Bachelet

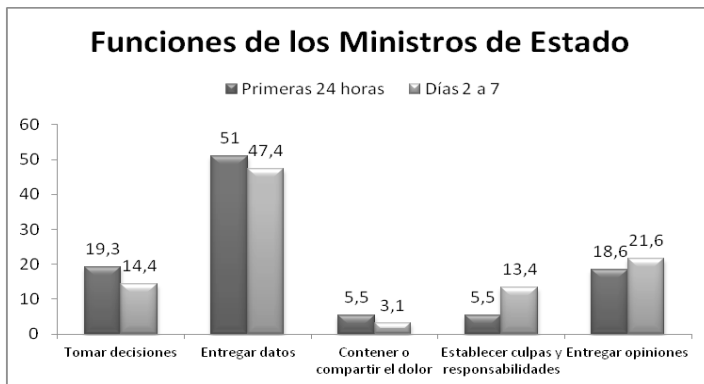


Gráfico 5: Funciones de los Ministros de Estado

⁶ Oficina Nacional de Emergencia

⁷ Servicio Hidrográfico y Oceanográfico de la Armada

4.7. Tratamiento ético de la información: recursos visuales

La presencia de recursos audiovisuales para generar impacto, en general es baja; se observa que en tanto en las primeras 24 horas como en los noticiarios centrales de los seis días posteriores, en el 21,9% de los casos se muestra en pantalla a personas llorando. La presencia en pantalla de personas llorando o de personas heridas y sangrando disminuye con el paso de los días (de 11,3% a 3,7%), al igual que las imágenes de cuerpos humanos o partes de ellos (de 4,1% a 1,7%), mientras que las imágenes que muestran acciones violentas aumentan (de 0,2% a 7%) (Ver gráfico 6).

Los principales recursos de edición utilizados en la cobertura periodística de esta catástrofe son la incorporación de música dramática en el montaje (que aumenta de 5,6% el día 1 a 10,7% en la semana siguiente) y la cámara lenta que aparece principalmente en las notas de los días 2 a 7 (en un 5,2% de los casos) (Ver gráfico 6).

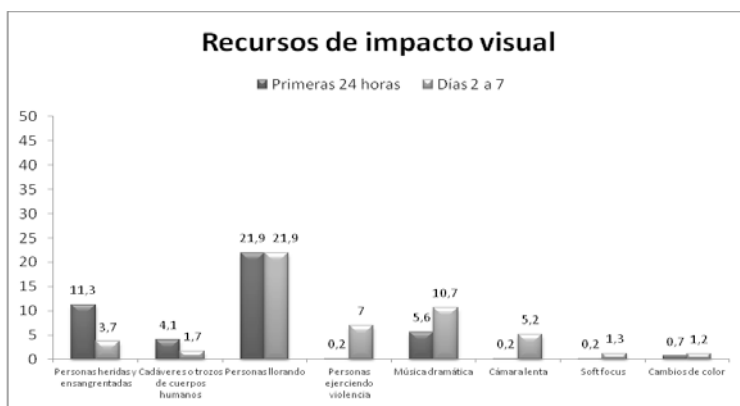


Gráfico 6: Recursos de impacto visual

Durante las primeras 24 horas se observa además un constante uso de la reiteración de secuencias de imágenes que en las mismas notas alcanza el 32,6% y entre notas distintas el 47%. Esos porcentajes disminuyen con los días al 13,1% de los casos en que se reiteran secuencias de imágenes en la misma historia, y al 9,1% de los casos en que se reiteran secuencias de imágenes en diferentes historias.

4.8. Presencia de opinión y especulación

La opinión y especulación se midió mediante la presencia de adjetivos calificativos en la cobertura analizada.

Las unidades noticiosas presentaron en promedio durante las primeras 24 horas 6,9 adjetivos calificativos por nota, los cuales fueron introducidos por el periodista en terreno o en la narración en off de cada una de ellas. Este uso de adjetivos disminuyó a un promedio de 5,8 durante los noticiarios centrales de los siguientes seis días.

Esto es coherente con el hecho de que el 41,1% de las unidades del primer día y el 53,1% de los días siguientes son presentadas desde la opinión, mientras que alrededor del 20% en ambas mediciones son presentadas desde la especulación del periodista responsable de ella.

5. Conclusiones

Los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento para el análisis del caso de la cobertura televisiva del terremoto ocurrido en Chile el 27 de febrero de 2010, confirman, por un lado, la utilidad del instrumento para medir cuantitativamente los estándares periodísticos presentes y ausentes en momentos de desastres. Por otro lado, la ficha desarrollada permite dar cuenta de las diferencias que se producen en dos momentos distintos del trabajo periodístico en este tipo de hechos: a) la cobertura ininterrumpida de las primeras 24 horas, marcada por una alta vulnerabilidad e incertidumbre en la ciudadanía, en las fuentes y en los medios chilenos que vieron quebrada su rutina, y b) en los noticiarios centrales emitidos entre el segundo y séptimo día posteriores a la catástrofe, en los cuales se puede apreciar una paulatina recuperación de la normalidad.

Dentro de las primeras conclusiones que se pueden extraer de los datos analizados, destaca la jerarquía temática que muestra cómo en el primer día se dio prioridad a los temas de mayor urgencia (como la falta de transporte, la destrucción de viviendas e infraestructura) y a aquellos sobre el desastre en sí mismo. A partir del segundo día, los medios aumentan su cobertura en los aspectos cubiertos por las llamadas Tendencias Sociales dando un destacado espacio a las historias humanas y la asistencia, y al desabastecimiento y abastecimiento de recursos básicos. Sin embargo, no aumenta con el paso del tiempo un análisis más profundo de las consecuencias sociales y a nivel país de la catástrofe, elementos que habrían contribuido a una mayor calidad y pertinencia de la cobertura informativa.

Al determinar los tipos de fuente a los que se les dio prioridad, resulta consistente con lo anterior, por un lado, la escasa presencia de expertos y documentos que permitan asignar sentido a los hechos relatados, y por otro, el hecho de que las fuentes consideradas como responsables de hacerse cargo de las consecuencias del evento (gubernamentales, públicas y privadas) aparezcan en proporciones evidentemente inferiores que las testimoniales, que bordean los dos tercios del total. Asimismo llama la atención la ausencia de parlamentarios, en especial de las zonas más afectadas, cuyas opiniones y acciones complementarían o contrastarían las del gobierno central.

En el tratamiento audiovisual destaca el uso que todos los medios analizados hacen de la repetición de secuencias de imágenes idénticas, tanto en una misma nota como entre notas distintas. Este elemento podría ser una de las condicionantes que influyeron en la percepción del público que, de acuerdo al CNTV (2010), retuvo en su memoria principalmente imágenes de destrucción, sufrimiento y saqueo.

Desde el punto de vista del tratamiento ético de la información audiovisual llama la atención cómo a partir del segundo día, la música y la cámara lenta se convierten en elementos de montaje significativos en este tipo de notas, especialmente si consideramos que se trata de historias que por sí mismas conllevan una alta carga emocional trágica, y por lo tanto, no queda clara la intención de los medios al exaltar dicha condición.

Resulta interesante para un posterior análisis cualitativo, explorar qué ocurre en aquellas notas en que si bien su foco es aparentemente descriptivo/informativo, presentan un tono emocional definido (negativo o positivo), un alto promedio de adjeti-

vos calificativos valorativos y son narradas por los periodistas desde la opinión o la especulación.

Los resultados obtenidos indican que hay diferencias en algunas de las principales variables de calidad periodística detectadas entre la cobertura de las primeras 24 horas, y la de los noticiarios centrales de los días siguientes, lo que abre un camino de análisis con respecto a la modificación temática y de enfoque que se produce en la cobertura de las noticias de carácter puntual versus aquellas que corresponden a un proceso noticioso ininterrumpido respecto de un mismo acontecimiento e invaden la agenda como es el caso de las catástrofes.

Las variables analizadas para ilustrar los otros dos aspectos principales de este trabajo (incidencia en las principales variables de calidad informativa de la cobertura hecha en condiciones físicas y administrativas muy precarias y que llegan a la vulnerabilidad personal) indican que la jerarquía temática, el enfoque, el rango de las consecuencias y el uso de fuentes pertinentes son afectadas, y que sólo se adecúan moderadamente con el transcurso del tiempo más inmediato.

Significativo es el caso de la alta presencia de opinión y especulación por parte de los periodistas. Esas variables sumadas a las referidas al uso de recursos para aumentar la emotividad de la situación tienden a crecer o a mantenerse y no a decrecer en el tiempo, como sería esperable en un periodismo de calidad. Ello avalaría la tendencia percibida por la población de que el periodismo tiende a recurrir a la exacerbación de las emociones y el dolor en circunstancias de catástrofes.

Un resultado adicional de este trabajo resultó de la adaptación específica del instrumento de medición de calidad (VAP-UC) al análisis de la cobertura televisiva de desastres de gran magnitud. Abre un camino de posible adaptación subsecuente para examinar otros medios y otro tipo de eventos que determinen la agenda noticiosa por períodos extensos de tiempo tales como ataques terroristas, grandes accidentes o guerra.

6. Referencias bibliográficas

ANAND, Sowmya (2005): "A question of representation: when no reporters, photographers or editors come from the fishing community it is unlikely this community's problems will be understood". En: <http://www.nieman.harvard.edu/reports/article/101056/A-Question-of-Representation.aspx> [Consulta: 13 de febrero de 2014].

ARLEDGE, Roodge (2003): *A memoir Roone*. U.S.A., Harper Collins Publishers.

BARNES, Michael D., HANSON, Carl L., NOVILLA, Len M. B., MEACHAM, Aaron T., MCLNTYRE, Emily y ERIKSON, Brittany C. (2008): "Analysis of media agenda setting during and after Hurricane Katrina: Implications for emergency preparedness, disaster response, and disaster policy". *American Journal of Public Health*, 98 (4), pp. 604-610.

BARROS, Alejandro (2010): "El comportamiento de la infraestructura tecnológica y de comunicaciones". *Cuadernos de información*, 26, pp. 123-137.

BRUSI, David, ALFARO, Pedro y GONZÁLEZ, Marta (2008): "Los riesgos geológicos en los medios de comunicación: el tratamiento informativo de las catástro-

- fes naturales como recurso didáctico”. *Enseñanza de las Ciencias de la Tierra*, 16 (2), pp. 154-166.
- CEBRIÁN, Mariano (2003): “La nueva frontera de los realities shows y de las estrategias multimedia”. *Palabra Clave*, 9.
- CHOULIARAKI, Lilie (2010): “Ordinary witnessing in post-television news: towards a new moral imagination”. *Critical discourse studies*, 7 (4), pp. 305-319.
- COLÓN, Aly (2011): “Trauma Takes Toll on Journalists Covering Disasters”. *Poynter Institute*. En: <http://www.poynter.org/how-tos/newsgathering-storytelling/diversity-at-work/29523/trauma-takes-toll-on-journalists-covering-disasters/>
- CONSEJO DE ÉTICA DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN (CEM) (2010): “Resolución 151: Cobertura de noticias en situación de catástrofe”. En: <http://www.observatoriofucatel.cl/wp-content/uploads/2010/05/Cobertura-en-situaci%C3%B3n-de-cat%C3%A1strofe.pdf>
- CONSEJO NACIONAL DE TELEVISIÓN (CNTV) (2010): *Cobertura televisiva del terremoto: la catástrofe vista a través de la pantalla, la audiencia y la industria*. En: http://www.cntv.cl/prontus_cntv/site/artic/20110411/asocfile/20110411144917/terremotoinformecoberturatelevisiva.pdf
- CROVI, Delia y LOZANO, Carlos (2005): “Calidad frente a incertidumbre: miedos y riesgos por ver la televisión”. *Comunicar*, 25 (2), pp. 322-323.
- DUFRESNE, Marcel (2004): “Trying times: Schools teach about the effects of covering tragedies—for students and victims”. *The Quill*, 92 (2), pp. 27–28.
- FREEDY, John R., SALADIN, Michael, KILPATRICK, Dean G., RESNICK, Heidi S. y SAUNDERS, Benjamin E. (1994): “Understanding acute psychological distress following natural disaster”. *Journal of Traumatic Stress*, 7 (2), pp. 257–273.
- GARCÍA, Felipe y MARDONES, Rodrigo (2010): “Prevención de trastorno de estrés postraumático en supervivientes del terremoto de Chile de febrero de 2010: una propuesta de intervención narrativa”. *Terapia Psicológica*, 28 (1), pp. 85-93.
- GREEN, Penny (2005): “Disaster by design: corruption, construction and catastrophe”. *British Journal of Criminology*, 45, pp. 528-546.
- HIGHT Joe y SMYTH, Frank (2003): *Tragedies and journalists: a guide for more effective coverage*. Dart Center for Journalism and Trauma. Recuperado de: http://dartcenter.org/files/en_tnj_0.pdf
- HIMMELSTEIN, Hal y FAITHORN, E. Perry (2010): “Eyewitness to disaster: how journalists cope with the psychological stress inherent in reporting traumatic events”. *Journalism Studies*, 3 (4), pp. 537- 555.
- HINDMAN, Douglas Blanks y COYLE, Kathy (1999): “Audience orientations to local radio coverage of a natural disaster”. *Journal of Radio & Audio Media*, 6 (1), pp. 8–26.
- HUYSSSEN, Andreas (2002): “Pretéritos presentes: medios, política, amnesia”. En HUYSSSEN, Andreas: *En busca del futuro perdido. Cultura y memoria en tiempos*

- de globalización. México DF, México: Fondo de Cultura Económica, Goethe Institut. Disponible en: <http://www.cholonautas.edu.pe/modulo/upload/Huyssen2.pdf>
- KATES, Robert W., COLTEN, Craig.E., LASKA, Shirley y LEATHERMAN, Stephen P. (2006): “Reconstruction of New Orleans after Hurricane Katrina: A research perspective”. *Proceedings of The National Academy of Sciences - PNAS*, 103 (40), 14653-14660.
- LEIVA, Marcelo y QUINTANA, Gonzalo (2010): “Factores ambientales y psicosociales vinculados a síntomas de ataque de pánico después del terremoto y tsunami del 27 de febrero de 2010 en la zona central de Chile”. *Terapia Psicológica*, 28 (2), pp. 161-167.
- LITTLEFIELD, Robert S. y QUENETTE, Andrea M. (2007): “Crisis leadership and Hurricane Katrina: The portrayal of authority by the media in natural disasters”. *Journal of Applied Communication Research*, 35 (1), pp. 26-47.
- LIU, Brooke Fisher (2009): “An analysis of US government and media disaster frames”. *Journal of Communication Management*, 13 (3), pp. 268-283.
- LOWREY, Wilson, EVANS, William, GOWER, Karla K., ROBINSON, Jennifer A., GINTER, Peter M., MCCORMICK, Lisa C. y ABDOLRASULNIA, Maziar (2007): “Effective media communication of disasters: Pressing problems and recommendations”. *BMC Public Health*, 7: 97.
- LOZANO, Carlos (2006): “Medios de comunicación y catástrofes: ¿tratantes de información?”. En Vara, A., Rodríguez, J., Giménez, E. y Díaz, M. (eds.): *La comunicación en situaciones de crisis: del 11M al 14M*. Pamplona, Ediciones Universidad de Navarra.
- LUTHER, Catherine A. y ZHOU, Xiang (2005): “Within the boundaries of politics: news framing of SARS in China and the United States”. *Journalism and Mass Communication Quarterly*, 82 (4), pp. 857-72.
- MALHOTRA, Neil y KUO, Alexander (2012): “How Perceptions of Government Failure Shape Attitudes on Federalism and Party Trust: The Case of Hurricane Katrina and Natural Disaster Management”. Paper presentado en *Annual Meeting of the Southern Political Science Association*, Hotel Intercontinental, New Orleans.
- MAXSON, Jan (2000): “Training journalism students to deal with trauma: Observing reporters behave like «creeps»”. *Journalism and Mass Communication Educator*, 55 (1), pp. 79-86.
- MENDOZA, Marcelo, POBLETE, Bárbara y CASTILLO, Carlos (2010): “Twitter Under Crisis: Can we trust what we RT?”. Documento presentado en SOMA 2010 Workshop in Social Media Analytics. En: http://snap.stanford.edu/soma2010/papers/soma2010_11.pdf
- MIALL, Leonard (1994): *Inside the BBC: British Broadcasting Characters*. London, Weindelfed and Nicolson Ltd.

- MORGAN, Oliver W., SRIBANDITMONGKOL, Pongruk, PERERA, Clifford, SULASMI, Yeddi, Van ALPHEN Dana, y SONDORP, Egbert (2006): "Mass Fatality Management following the South Asian Tsunami Disaster: Case Studies in Thailand, Indonesia, and Sri Lanka". *PLoS Med*, 3 (6): e195. doi: 10.1371/journal.pmed.0030195
- MOYA, Miguel y MORALES-MARENTE, Elena (2005): "Reacciones psico-políticas ante los ataques terroristas del 11 de Marzo de 2004". *Revista de Psicología Social*, 20 (3), pp. 331-350.
- NEWCOMB, Horace (2000): *Television. The Critical View*. Nueva York: Oxford University Press Inc.
- NOGUERA VIVO, José Manuel (2005): *Informar emociones: el lenguaje periodístico en la cobertura de catástrofes*. LibrosEnRed.
- NOGUERA VIVO, José Manuel (2006): "El framing en la cobertura periodística de la catástrofe: las víctimas, los culpables y el dolor". *Sphera Pública*, 006, pp. 193-206.
- ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD (OPS) (2011): *Manual periodístico para la cobertura ética de las emergencias y los desastres*. Disponible en: <http://bypad.indeci.gob.pe/doc/pdf/esp/doc2271/doc2271-contenido.pdf>
- OST, James, GRANHAG, Pär-Anders, UDELL, Julie y ROOS AF HJELMSÄTER, Emma (2008): "Familiarity breeds distortion: The effects of media exposure on false reports concerning media coverage of the terrorist attacks in London on 7 July 2005". *Memory*, 16 (1), pp. 76-85.
- OYANEDEL, Regina y ALARCÓN, Claudia (2010): "Reflexiones y desafíos: una mirada al tratamiento televisivo de la catástrofe". *Cuadernos de Información*, 26, pp. 115-122.
- PELLEGRINI, Silvia (2010): "Análisis en los noticieros de televisión chilenos: La pauta como factor de calidad y perfil editorial". *Cuadernos de Información*, 27, pp. 25-42.
- PELLEGRINI, Silvia; PUENTE, Soledad; PORATH, William; MUJICA, Constanza; y GRASSAU, Daniela (2011): *Valor Agregado Periodístico: la apuesta por la calidad de las noticias*. Santiago, Ediciones UC.
- POTTER, Deborah y RICCHIARDI, Sherry (2006): *Cobertura de desastres y crisis*. Washington, International Center for Journalists.
- PUENTE, Soledad; PELLEGRINI, Silvia; y GRASSAU, Daniela (2013a): "Journalistic challenges in television coverage of disasters: lessons from the February 27, 2010, earthquake in Chile". *Communication and Society/Comunicación y Sociedad*, XXVI (4), pp. 103-125.
- PUENTE, Soledad; PELLEGRINI, Silvia; y GRASSAU, Daniela (2013b): "How to Measure Professional Journalistic Standards in Television News Coverage of Disasters? 27-F Earthquake in Chile". *International Journal of Communication*, 7, pp. 1896-1911.

- QUARANTELLI, Enrico L. (1996): “Local mass media operations in disasters in the USA”. *Disaster Prevention and Management*, 5 (5), pp.1-6.
- SÁEZ, Chiara y PEÑA, Patricia (2012): “El 27/F entre los medios analógicos y los digitales: de la audiencia televisiva a los “prosumidores” en casos de emergencia y catástrofes naturales”. Documento presentado en la *VI Conferencia ACORN-RE-DECOM*, Valparaíso, Chile.
- SEEGER, Matthew Wayne; SELLNOW, Timothy Lester; & ULMER, Robert R. (2003): *Communication and organizational crisis*. Westport, CT, Praeger.
- SIMPSON, Roger and COTÉ, William (2006): *Covering violence: A guide to ethical reporting about victims and trauma*. Nueva York, Columbia University Press.
- SOUZA, María Dolores y MARTÍNEZ, Víctor (2011): “La intervención de la televisión en el terremoto chileno”. *Comunicar*, 36 (XVIII), pp. 69-76.
- STERN, Steve (2002): “De la memoria suelta a la memoria emblemática: Hacia el recordar y el olvidar como proceso histórico” (Chile, 1973-1998)”. En JELIN, Elizabeth (comp): *Las conmemoraciones: Las disputas en las fechas “in-felices”*. Madrid, Siglo XXI España Ediciones. En: <http://www.lapetus.uchile.cl/lapetus/archivos/1302552396stern.pdf>
- STOLZENBURG, Kathrin (2007): *Regional Perspectives on Digital Disaster Management in Latin America and the Caribbean*. ECLAC – Project Documents Collection. Santiago, United Nations Publication.
- STURKEN, Marita (1997): “Reenactment, fantasy, and the paranoia of history: Oliver Stone’s docudramas”. *History and Theory*. 36, pp. 64-79.
- SYKES, Jolyon, EMBELTON, Gary, GREEN, Kerry, HIPPOCRATES, Cratis y RICHARDS, Ian (2003): “Covering trauma: Suggestions for a more collaborative approach”. *Australian Journalism Review*, 25 (2), pp. 73–83.
- ZAWAHRI, Neda (2007): “Natural Disaster and National Security - Hurricane Katrina and the Collapse of Governance in New Orleans”. Paper presentado en la *International Studies Association 48th Annual Convention*, Hilton Chicago, CHICAGO, IL, USA.
- ZELIZER, Barbie y ALLAN, Stuart (2004): *Journalism after September 11* (2nd ed.). New York, Routledge.