

Perfiles y roles de los conductores de TV en momentos de desastres: propuesta conceptual a partir del caso del terremoto del 27F en Chile

Profiles and roles of TV anchorpersons in a disaster context: conceptual proposal from the case of the 27F earthquake in Chile

Grassau, D., Puente, S., Vatter, N. y Rojas, R. ¹

Recibido: 13-12-2019 – Aceptado: 10-08-2019

DOI: <https://doi.org/10.26441/RC18.2-2019-A8>

RESUMEN: A partir del análisis de discurso de las intervenciones de los conductores de noticiarios de TV abierta de Chile durante el terremoto de 8,8 Mw de 2010, se desarrolló una propuesta conceptual de perfiles y roles que estos pueden asumir durante la cobertura de un desastre. Esta se usó para identificar y describir la presencia de tres potenciales perfiles: informativo (presentación descriptiva del contenido), opinante (predominio del juicio de valor), y de diálogo con la audiencia (mensaje directo a los espectadores). Los datos muestran que el perfil predominante fue el informativo, que el opinante aparece con fuerza durante los primeros días de desastre y luego se debilita, y que el de diálogo con la audiencia comienza a tomar fuerza desde el tercer día. Estos resultados abren una línea de investigación sobre el rol de los medios en la promoción de la recuperación espontánea del trauma que experimenta la población.

Palabras clave: periodismo; desastres; conductores; noticiarios; roles; perfiles.

ABSTRACT: A conceptual proposal of the profiles and roles that communicators can assume during the coverage of a disaster was developed based on the discourse analysis of the interventions made by the anchorpersons of the Chilean broadcast TV newscasts during the 8.8 Mw earthquake of 2010. This was used to identify and describe the presence of three potential profiles: informative (descriptive presentation of the content), judgmental (a judgment position prevails), and of dialogue with the audience (direct message to viewers). The data shows that the predominant profile was the informative one, whereas the judgmental appears strongly during the first days of disaster and then weakens, and that the dialogue with the audience is strengthened from the third day. These results open a line of research on the role of the media to promote the spontaneous recovery of a population faced with a trauma.

Keywords: journalism; disasters; anchorpersons; newscasts; roles; profiles.

¹ **Daniela Grassau** es candidata a doctora en Sociología por la Pontificia Universidad Católica de Chile, magíster en Sociología y en Comunicación Social, periodista, y profesora asistente de la Facultad de Comunicaciones de la Pontificia Universidad Católica de Chile. dgrassau@uc.cl, <https://orcid.org/0000-0001-7846-8322>

Soledad Puente (autor correspondiente) es Doctora en Comunicación Pública por la Universidad de Navarra, periodista, y profesora titular de la Facultad de Comunicaciones de la Pontificia Universidad Católica de Chile. spuente@uc.cl, <https://orcid.org/0000-0002-6288-883X>

Nicolás Vatter es sociólogo de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Ha trabajado en proyectos de investigación sobre participación ciudadana y medios de comunicación, y en la coordinación y ejecución de análisis para el diseño, implementación y evaluación de programas sociales. nevatter@uc.cl, <https://orcid.org/0000-0003-4929-0320>

Rodrigo Rojas es sociólogo de la Pontificia Universidad Católica de Chile y consultor para el Instituto Profesional de Chile. rrojas@uc.cl, <https://orcid.org/0000-0002-0808-0426>

1. Introducción²

El 27 de febrero de 2010 Chile se vio enfrentado a un terremoto de 8,8 Mw, el tercero de mayor magnitud que ha sufrido el mundo entero durante el siglo XXI y el, hasta la fecha, octavo más fuerte en toda la historia registrada. A los 20 minutos se inició un tsunami que azotó la costa del país, dejando bajo el agua a un número importante de ciudades costeras y que gatilló una alerta de tsunami en más de 50 países en la cuenca del Pacífico. Hacía 25 años que los chilenos, relativamente acostumbrados a este tipo de embates de la naturaleza, no padecían algo similar, pues el terremoto anterior había sido en 1985 y solo había alcanzado los 8 Mw. Un estudio desarrollado por el Consejo Nacional de TV de Chile (CNTV, 2010; Souza-Mayerholz & Ravanal, 2011) mostró cómo, en ese contexto, los chilenos se volcaron a los canales de televisión abierta para conocer los detalles de lo que ocurría. El 56% de la audiencia nacional declaró haber visto más televisión de lo habitual durante esos días. Se inició así una maratón televisiva semejante a la ocurrida en Israel en 1996, cuando tres buses sufrieron atentados terroristas (Blondheim & Liebes, 2002) o en 2001, cuando, en Nueva York, las Torres Gemelas fueron derribadas por Al Qaeda (Zelizer & Allan, 2011; Blondheim & Liebes, 2002). La televisión chilena inició un ciclo de 24 horas de transmisión ininterrumpida, en el que por varios días la programación giró en torno a lo que ocurría en los sectores más afectados y en el que prácticamente la totalidad de los contenidos fueron programas de noticias (Puente, Pellegrini, & Grassau, 2013a y 2013b; Pellegrini, Puente, & Grassau, 2015; Grassau & Puente, 2014). En la ocasión, los conductores tradicionales de los informativos, todos periodistas, adoptaron diferentes perfiles y roles, tanto mientras transmitían desde los estudios de los canales como cuando salieron a terreno. Una primera revisión cualitativa de los contenidos emitidos permitió observar que durante los primeros siete días posteriores al desastre algunos conductores se dedicaron principalmente a informar, mientras que otros adoptan una perspectiva más editorialista y crítica, y otros enfocaron su trabajo en mostrar apoyo a una población altamente vulnerable. Considerando estos antecedentes, sumados a la revisión del estado del arte en la materia, se desarrolló una propuesta conceptual que permitiera identificar los perfiles y roles que conductores de TV asumieron durante la cobertura del terremoto del 27 de febrero de 2010 (en adelante, 27F) en los canales abiertos de Chile.

Para probar la pertinencia de la conceptualización, se realizó un estudio cualitativo para analizar el comportamiento de los conductores de noticiarios durante el 27F. Para ello, se revisaron 3782 intervenciones realizadas por 28 conductores de noticias de los cuatro canales de televisión abierta más importantes de dicho país, tomando en consideración las 24 horas inmediatamente posteriores al desastre –cuando reinaba la incertidumbre–, y los noticiarios centrales de los seis días posteriores –cuando la vida y las noticias regresaban lentamente a la normalidad–. El análisis se realizó para la totalidad de las intervenciones y luego distinguiendo por medio y momento de la transmisión, con el fin de determinar la presencia/ausencia de los roles propuestos y, posteriormente, interpretar las posibles asociaciones con los perfiles sugeridos.

² Este artículo fue realizado en el marco del proyecto Fondecyt Regular #1170246 “Transcurso y metamorfosis de la cobertura informativa de desastres: alteraciones y modificaciones de los objetivos informativos en las distintas fases y tipos de desastres” financiado por la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica, CONICYT.

2. Marco teórico

2.1. Los desastres para el periodismo

Considerando lo que plantea Lozano (2004), se considera que ocurre un desastre cuando nos enfrentamos a acontecimientos imprevistos, repentinos, a menudo peligrosos, e incluso inexplicables. Su ocurrencia gatilla una necesidad urgente de los habitantes de una localidad, por acceder a datos sobre la magnitud y características del evento, pero también de las consecuencias que este ha provocado en su vida cotidiana (ej. dónde debe/no debe ir, a qué autoridades recurrir, etc.) (Pellegrini, Puente & Grassau, 2015). Sin embargo, por sus propias características, estos sucesos también dañan el correcto flujo de la información requerida, ya sea desde las fuentes (autoridades, expertos, responsables del manejo de la emergencia, etc.) hacia los medios de comunicación o desde los propios periodistas y medios hacia las audiencias que se enfrentan a una enorme incertidumbre (Rogers & Sood, 1982; Higuera, 2013; Lowrey et al., 2007; Puente, Pellegrini, & Grassau, 2013a).

Los periodistas son parte de la tarea de permitir que la comunidad afectada pueda volver a la normalidad (Hindman & Coyle, 1999; Puente, Pellegrini, & Grassau, 2013b; Grassau & Puente 2014; Garfin, Silver, Ugalde, Linn, & Inostroza, 2014), y también son clave en apoyar el movimiento de poblaciones enteras desde el trauma hacia la recuperación (Philo, 2002; Zelizer & Allan, 2011; McFarlane, 2011; Puente, Marín, Álvarez, Flores y Grassau, 2019).

El trabajo académico sobre el comportamiento informativo y medial durante los desastres puede agruparse en al menos cuatro vertientes. En primer lugar, desde la unión entre las Ciencias Sociales y los medios de comunicación, con trabajos que analizan el sentido cultural y político de los desastres (Quarantelli, 1987; Dussailant & Guzmán, 2014; Pantti, Wahl-Jorgensen & Cottle, 2012; García-Santa, García Cuesta, & Villazón-Terrazas, 2015; Ewart, McLean, & Ames, 2016; Martínez-Solana, Frazão Nogueira, & Valarezo, 2017); en segundo lugar, desde la calidad de la información y los focos de las historias que presentan los medios (García-Santamaría, 2010; Heinzelman & Waters, 2010; Oh, Kwon, & Rao, 2010; Pellegrini, Puente, & Grassau, 2015; Alkali & Habil, 2016; Odriozola-Chéné, Gutiérrez-Atala, Domínguez-Panamá, & Pérez-Arozamena, 2019); en tercer lugar, desde los aspectos éticos y enfoques sensacionalistas que algunas veces adopta el tratamiento informativo de los desastres y crisis (Newhagen & Reeves, 1992; Grabe, Zhou, & Barnett, 2001; Yez, 2013; Etchegaray & Matus, 2015); y, finalmente, desde la casuística que permite que la academia aporte la mirada particular desde eventos individuales a un fenómeno general (Walters & Hornig, 1993; Houston, Pfefferbaum, & Rosenholtz, 2012; Cant, 2016; Krajewski & Ekdale, 2017). Para el análisis de estas cuatro vertientes, se han agregado a los soportes tradicionales –prensa, radio y televisión–, con fuerza, los trabajos de investigación que incorporan a las redes sociales al análisis informativo en desastres (Endo, 2013; Tanner, Friedman, Koskan, & Barr, 2009; Muralidharan, Rasmussen, Patterson, & Shin, 2011; Castillo, Mendoza & Poblete, 2011; Bruno, 2011; Thomson et al., 2012; Bruns & Burgess, 2012; Crawford & Finn, 2015; Valenzuela, Puente, & Flores, 2017).

La importancia que el periodismo juega en la difusión de contenido informativo durante la respuesta ante un desastre, justifica la necesidad de estudiar de manera crítica la labor realizada por los medios de comunicación cuando se enfrentan a situaciones de alta complejidad en las que se pone a prueba su función social (Öhman, Giritli Nygren, & Olofsson, 2016; Wilkins, 2016; Orgeret, 2016; Norris, 2017; McKinzie, 2017; Joye, 2018). El ataque contra el World Trade Center el 11 de septiembre de 2001, estudiado por Zelizer y Allan, es un claro ejemplo de las interrupciones

causadas por un evento disruptivo en las rutinas periodísticas y de cómo “la conciencia pública exige un pensamiento más creativo, convincente y crítico sobre lo que el periodismo en este nuevo siglo debe representar. Solo entonces podemos empezar a considerar las medidas necesarias para garantizar que el trauma sea contenido y que no se convierta en una influencia desenfrenada para el periodismo” (Zelizer & Allan, 2011, p. 11).

2.2. Roles periodísticos en la cobertura de desastre

Los roles que los periodistas adoptan durante la cobertura de un desastre (natural o provocado por el hombre) y la forma en que tratan las historias sobre el trauma inevitablemente asociado a dicho acontecimiento pueden afectar la percepción que la audiencia y las víctimas tienen sobre este hecho (McMahon, 2001; Vasterman, Yzermans, & Dirkzwager, 2005; Liebes & Kampf, 2009; Walsh-Childers, Lewis, & Neely, 2011; Amend, Kay, & Reilly, 2012; Pantti, Wahl-Jorgensen & Cottle, 2012; Emanuel Korstanje, 2014; Reis, Mattedi & Barrios, 2017). El *Dart Center for Journalism and Trauma* de la Universidad de Columbia hace hincapié en “que la cobertura de un evento traumático siempre tendrá un impacto en sus lectores, televidentes u oyentes” (Hight & Smyth, 2003, p. 6), mientras que Stolzenburg (2007) insiste en que es necesario que los profesionales de los medios sean conscientes de que no es suficiente con relatar los acontecimientos de la manera en que los perciben, sino que un adecuado tratamiento de los datos debe incorporar una mirada en profundidad a los hechos, incluyendo sus antecedentes y consecuencias.

De acuerdo con Reynolds y Barnett “los roles son normas aplicadas a tipos de comportamiento específicos que se esperan de personas que ocupan ciertas posiciones en la sociedad” (2003, p. 691). Para estos autores, son tres las clasificaciones clásicas de roles que los periodistas asumen habitualmente: *interpretativos* (que consideran que su tarea es llevar a cabo un análisis en profundidad sobre los hechos y problemas); *divulgadores* (para los que lo más importante es la difusión de información a la audiencia de manera rápida), y *adversarios* (que se presentan en una postura antagónica de las fuentes). Adicionalmente a estos roles, los autores consideran que en situaciones de emergencia que gatillan una cobertura de última hora, los periodistas también adoptan roles protagónicos en que se presentan a ellos mismos como *testimonios o fuentes afectadas* e incluso, en determinadas ocasiones, tienden a adoptar la postura de *expertos* en los temas.

Antes de los años 90, lo que primaba en los medios de comunicación era la figura de un periodista que trataba de ser un observador más bien neutral y distanciado de la historia y cuyo objetivo central era presentar de manera equilibrada las distintas aristas y actores de una noticia (Schudson, 1995). Las propias limitaciones y la paulatina sustitución del concepto de objetividad a favor de la idea de *framing* (Sádaba, 2001) se han asociado al surgimiento de figuras periodísticas intermedias que no pretenden reflejar de manera directa, neutra y absoluta la realidad. Por un lado, la literatura reconoce la existencia de un grupo de *periodistas con compromiso social* y que, de acuerdo a su propio discurso, buscan ser “la voz de los débiles y marginalizados” (Liebes & Kampf, 2009, p. 241). Por otro lado, distintos autores coinciden en que un rol recurrente en la actualidad es el de los *periodistas investigadores*, que se enfocan en la denuncia de los poderosos, especialmente de la corrupción y las conductas inapropiadas de las autoridades (Ettema & Glasser, 1997; Molotch & Lester, 1974, en Liebes & Kampf, 2009).

El protagonismo adoptado por los periodistas, predominantemente en TV, muchas veces dejando de lado a la noticia, es quizás el rol que la literatura menciona con mayor frecuencia desde una

perspectiva crítica: “Dichas prácticas periodísticas tienen algo en común; hemos llamado a este nuevo modo de reportear como *performance*, esto es, historias donde el periodista coge un papel activo (...) generalmente posicionándose a sí mismo como protagonista del relato” (Liebes & Kampf, 2009, p. 240). De acuerdo a estos autores, el periodista-celebridad es consciente de la importancia que tienen en los medios audiovisuales la autenticidad, la acción en vivo y en directo y el drama. Este rol se define por el actuar del periodista y no por su ubicación, pues “puede ser la persona en el estudio, o alternativamente, se puede mover fuera del estudio en el mundo ‘real’, no solo para documentar e informar sobre la acción, sino que más importante, para llevar a cabo, es decir, tomar un rol de liderazgo en la trama, a veces incluso para crearla” (Liebes & Kampf, 2009, p. 242).

El trabajo de Reynolds y Barnett (2003) relacionada con el 11/S en EE.UU. en 2001, publicado previamente a la operacionalización de este concepto, da cuenta de que esta figura ha emergido con fuerza en contextos de crisis o desastre. Este trabajo concluyó que durante la transmisión de *breaking news* como esta, que rompen con los contenidos habituales de un medio, los periodistas en pantalla suelen representar diversos roles que se alejan de los que adoptan de manera habitual: durante el ataque a las Torres Gemelas los periodistas “se comportaron como expertos y comentaristas sociales, reportearon rumores, usaron fuentes anónimas, y con frecuencia incluyeron referencias personales en su reporte” (Reynolds & Barnett, 2003, p.1).

Desde una perspectiva normativa, por otro lado, existen organizaciones expertas en manejo de desastres que sugieren activamente y de manera práctica la adopción de ciertos roles que deberían potenciarse y otros que los periodistas a cargo de una transmisión de este tipo deberían evitar. La Organización Panamericana de la Salud (OPS), por ejemplo, plantea que los periodistas deberían adoptar una *actitud de servicio y preventiva*, en la que quien aparezca en pantalla

(...) debe ser didáctico y exige un proceso de conocimiento, capacitación y comprensión del evento (...) por parte del profesional en comunicación con el fin de explicarlo debidamente al público lector. Es fundamental transmitirle al público lector la gravedad de una emergencia o desastre, pero de una forma transparente y directa. No basta con divulgar un inventario de crisis, (...) es necesario hablar de las acciones que la población debe seguir para protegerse, de hechos positivos, de personas que salieron bien libradas por las medidas tomadas, de los casos de familiares que por las acciones preventivas no se vieron afectados, (...) entre otros (OPS, 2011, pp. 14-15).

Potter y Ricchiardi, en tanto, enumeran una serie de recomendaciones para quienes son responsables de la conducción informativa, tanto en televisión como en radio:

Manténgase con calma. Sea claro, preciso y condescendiente. Escoja las palabras con mucho cuidado para evitar que se empeore la situación o se cause más estrés o pánico. Describa la escena y sea específico. Los que transmiten por radio o televisión deben ser muy cuidadosos del tono y el volumen de la voz. El expresar al aire sus emociones personales es una cosa (...), pero los periodistas deben tener cuidado de no expresar pánico, lo que podría dañar su credibilidad cuando cubren algún desastre (2006, p. 32).

Estas autoras, en su manual para coberturas de desastres y crisis realizado para el *International Center for Journalists*, llaman la atención sobre la necesidad de que estos profesionales, en estudio o en terreno, prescindan de la especulación, y enfatizan en las consecuencias negativas sobre la población si no se toma en cuenta “el daño que puede ocurrir si los reporteros especulan al aire o por Internet sobre lo que ha ocurrido, donde esos errores se mantienen frescos incluso después de que ellos los hayan corregido” (2006, p. 33).

Finalmente, en el caso específico de Chile, a raíz del terremoto que dio origen a esta investigación, el Consejo de Ética de los Medios de Comunicación (CEM) de ese país advirtió sobre determinados comportamientos que los periodistas en estudio y en terreno deberían evitar, entre ellas

su propio protagonismo (...), la tendencia a hacer denuncias, que en circunstancias extremas no siempre tienen fundamentos sólidos; a juzgar a los entrevistados (...); a editorializar (...) apreciaciones que son opiniones personales y que no representan necesariamente la línea editorial del medio; (o) a montar escenas con público a su alrededor (CEM, 2010, p. 3).

Tomando en cuenta todos estos antecedentes es que este trabajo se planteó como desafío la necesidad de operacionalizar los roles y perfiles que los conductores de televisión podrían adoptar durante la cobertura de un desastre. De esta manera, los objetivos que guiaron este trabajo fueron:

Objetivo 1: Desarrollar una propuesta conceptual de perfiles y roles que los conductores de TV pueden potencialmente asumir durante la cobertura de un desastre.

Objetivo 2: Identificar, a partir de la categorización propuesta, los roles que los conductores de TV chilenos asumieron durante la cobertura del 27F.

Objetivo 3: Describir cómo dichos perfiles aparecen en la cobertura chilena del 27F, distinguiendo por momento de la transmisión y medio.

3. Metodología

3.1. Operacionalización de roles y perfiles de conductores

Tomando en cuenta los antecedentes planteados anteriormente, y el estado del arte en la investigación sobre los roles profesionales de los periodistas, este equipo de investigación desarrolló una propuesta conceptual elaborada a partir de una exhaustiva revisión de la literatura y de la revisión cualitativa de todo el material audiovisual emitido por los cuatro canales de TV abierta de Chile de alcance nacional (Canal 13³, CHV⁴, Televisión Nacional de Chile (TVN)⁵ y Mega⁶) durante las primeras 24 horas inmediatamente posteriores al terremoto del 27F y los noticiarios centrales de los siguientes seis días. Esta operacionalización permitirá posteriormente determinar y describir las características del comportamiento de los periodistas que actúan como conductores (hombres y mujeres ancla) de noticiarios de TV durante la cobertura de una catástrofe.

La propuesta, que luego actuará como guía de observación y clasificación del material analizado, describe, en primer lugar, ocho posibles roles que los conductores de noticiarios adoptan durante una cobertura de desastre y, luego, asocia la presencia/ausencia de dichos roles a tres potenciales perfiles.

En primer lugar, considerando principalmente dos antecedentes, por un lado, los llamados roles tradicionales del periodismo que mencionan diversos autores y que se asocian a la transmisión de datos sin mayor intervención del periodista (el periodista *neutral* del que hablaba Schudson (1995), el *divulgador* de Reynolds y Barnett, (2003), etc.), y, por otro, los consejos de instituciones expertas como la OPS (2011), el *Dart Center for Journalism and Trauma* (Hight & Smyth, 2003) y el CEM (2010), se proponen dos roles: *netamente informativo* e *informativo con conceptos calificativos*

³ Canal privado. En ese momento pertenecía por completo a la Pontificia Universidad Católica de Chile y compartía su misión social. Hoy, la universidad ya no participa de la propiedad y el principal accionista, así como la administración, está en manos de un empresario privado.

⁴ Canal privado. En ese momento estaba en manos del holding chileno Bancard, perteneciente hasta el año anterior al entonces presidente electo de la república, Sebastián Piñera. Desde mediados de 2010, pertenece al grupo Turner.

⁵ Canal público del Estado, autofinanciado (vía publicidad).

⁶ Canal privado. En ese momento era propiedad del Grupo Claro.

descriptivos. La adopción recurrente de ambos roles por parte de un conductor de noticiario se asociaría a un *perfil informativo*.

Luego, se propone un segundo grupo de roles en que los periodistas buscan intervenir e influir en el juicio que las audiencias se formen respecto de las informaciones y fuentes presentadas. Esta clasificación se distancia de las propuestas de la literatura, en el sentido de que no distingue como una categoría al periodista celebridad (Liebes & Kampf, 2009), sino que toma ciertos elementos de este, junto con otras características clásicas y los desglosa en tres tipos de roles pertenecientes a un *perfil opinante* y que se distinguen entre sí por los objetivos de la *performance* periodística y el carácter protagónico que este profesional asume: *valorativo*, *fiscalizador* y *especulativo*.

Tabla 1. Propuesta de roles y perfiles de conductores de noticiarios

Roles	Perfiles
Netamente informativo: entrega información sobre una situación específica restringida a los datos disponibles.	Informativo: entrega datos comprobables sobre la noticia.
Informativo con conceptos calificativos descriptivos: entrega información sobre una situación específica calificándola, sin incorporar juicios de valor.	
Valorativo: emite juicios de valor y declaración de sensaciones o emociones propias sobre la información que reporta.	Opinante: entrega su opinión respecto de la información que reporta, la que puede ser positiva o negativa.
Fiscalizador: asigna responsabilidades respecto de alguna persona o institución implicada en la situación sobre la cual informa.	
Especulativo: habla sobre situaciones hipotéticas relacionadas con el desarrollo futuro de la situación sobre la cual informa.	
Compañía y contención: llama a la calma, apoya, da esperanza, distrae a la audiencia.	Diálogo con la audiencia: interpela directa o indirectamente a la audiencia para ayudar a su recuperación espontánea.
Utilidad pública: le dice a la audiencia qué hacer o qué no hacer frente a una situación de riesgo asociada a la catástrofe.	
Llamado a la ayuda solidaria: motiva a la audiencia a ayudar y/o participar de las distintas iniciativas solidarias sobre las cuales informa.	

Fuente: Elaboración propia.

Por último, considerando la propuesta y advertencias realizadas por las organizaciones expertas (OPS, 2011; Potter & Ricchiardi, 2006; CEM, 2010) y al trabajo previo realizado por este equipo de investigación (Puente, Pellegrini, & Grassau, 2013b; Pellegrini, Puente, & Grassau, 2015; Valenzuela, Puente, & Flores, 2017; Puente, Marín, Álvarez, Flores y Grassau, 2019) se proponen tres roles que apuntan al perfil de *diálogo con la audiencia* y que se distinguen según sus objetivos relacionados con el apoyo a la recuperación espontánea de esta: *compañía y contención*, *utilidad pública* y *llamado a la ayuda solidaria*. Este último se incluye dadas las particularidades del caso chileno que, durante este tipo de eventos, suele promover campañas solidarias⁷ de recolección de

⁷ El evento de este tipo de mayor importancia fue la campaña solidaria *Chile ayuda a Chile*, que aglutinó a diversos personajes de la televisión y la vida pública para reunir fondos para la reconstrucción. Este evento movilizó esfuerzos de distintos canales y conductores analizados en esta investigación, cuestión que se refleja especialmente en los llamados a la ayuda solidaria que muchos realizaron. Si bien ese evento se realizó en una fecha fuera de la muestra de análisis, en los días analizados se incluyó toda la campaña previa de difusión y propaganda asociada a él.

fondos y bienes para los damnificados por la tragedia. La propuesta y definición operacional se sintetiza en la tabla 1.

A la luz de esta propuesta conceptual se plantearon las siguientes hipótesis:

H1: Durante la cobertura del 27F los tres perfiles que los conductores de noticiarios pueden asumir (informativo, opinante y de diálogo con la audiencia) estarán presentes en todos los canales con proporciones que diferirán dependiendo del momento del desastre que se está informando y del perfil del medio del que se trate.

H2: Es esperable que, como ocurrió en el caso del 11-S, en los primeros momentos del desastre los periodistas asuman con mayor fuerza un perfil opinante, el cual irá disminuyendo en la medida en que se recupera la normalidad.

H3: Considerando las recomendaciones de las instituciones expertas, habrá un porcentaje relevante de conductores que asuman roles de diálogo con la audiencia, asociados con la ayuda a la recuperación espontánea de la población, los cuales aumentarán con el paso del tiempo.

3.2. Método y técnica de análisis

Para cumplir con los objetivos de este trabajo se realizó un estudio de carácter descriptivo con base en técnicas de análisis cualitativas, específicamente de observación de material audiovisual y análisis de discurso, entendido este último como el estudio de las “prácticas lingüísticas que mantienen y promueven ciertas relaciones sociales” (Íñiguez & Antaki, 1994, p. 63), y cómo “esas prácticas actúan en el presente manteniendo y promoviendo estas relaciones” (Ibáñez & Íñiguez, 1997, p. 75).

En este trabajo, las categorías relacionales que se busca establecer son entendidas como los roles, que, a su vez, se pueden inferir a partir de la revisión de las prácticas lingüísticas (fragmentos discursivos) realizadas por los conductores de noticiarios. Para ello, se analizó específicamente el discurso entregado por todos los conductores de noticiarios que aparecieron en el estudio de TV y en terreno en la misma muestra de contenidos utilizada previamente para establecer la propuesta de roles. Debido a los objetivos de este trabajo, solo se analizó el contenido textual de lo que dicen los conductores y no las imágenes que los acompañan, pues el objeto de estudio son estos sujetos y aquello que presentan a la audiencia y no elementos gráficos adicionales que podrían provenir de diversas decisiones editoriales que van más allá de la acción directa de estos periodistas.

Dicho material fue transcrito en su totalidad y dividido en unidades noticiosas, las que se definieron operacionalmente como una narración informativa claramente delimitable en tiempo o espacio, comprensible por sí misma. Respecto a cada una de ellas se analizó la intervención correspondiente al conductor en estudio o terreno, quien habitualmente dice el *lead* de una nota o introduce la información que sigue. Estas unidades se distinguen entre sí por los cambios de tema en la cobertura noticiosa. La muestra final con la que se trabajó fue de 1612 unidades.

Para detectar la presencia de los roles y perfiles propuestos se utilizó el software de análisis de datos cualitativos NVivo 10, con el que se codificaron dichas unidades. A su vez, estas se subdividieron en 3782 intervenciones correspondientes a 28 conductores, que fueron codificadas por unidad semántica, es decir, en párrafos o frases subdivididos por tema y con un sentido específico.

Si bien el análisis fue cualitativo, los datos se reportan a partir de la cuantificación de los roles asignados a cada unidad semántica, la cual permitió establecer los perfiles y roles asumidos por los conductores con independencia de la duración de las intervenciones. Por ello, parte importante de los datos de este trabajo se presentan en términos cuantitativos. Finalmente, los tipos de perfiles y roles identificados fueron ordenados por medio de comunicación y por momento de la transmisión con el fin de permitir un análisis de sus variaciones y evolución.

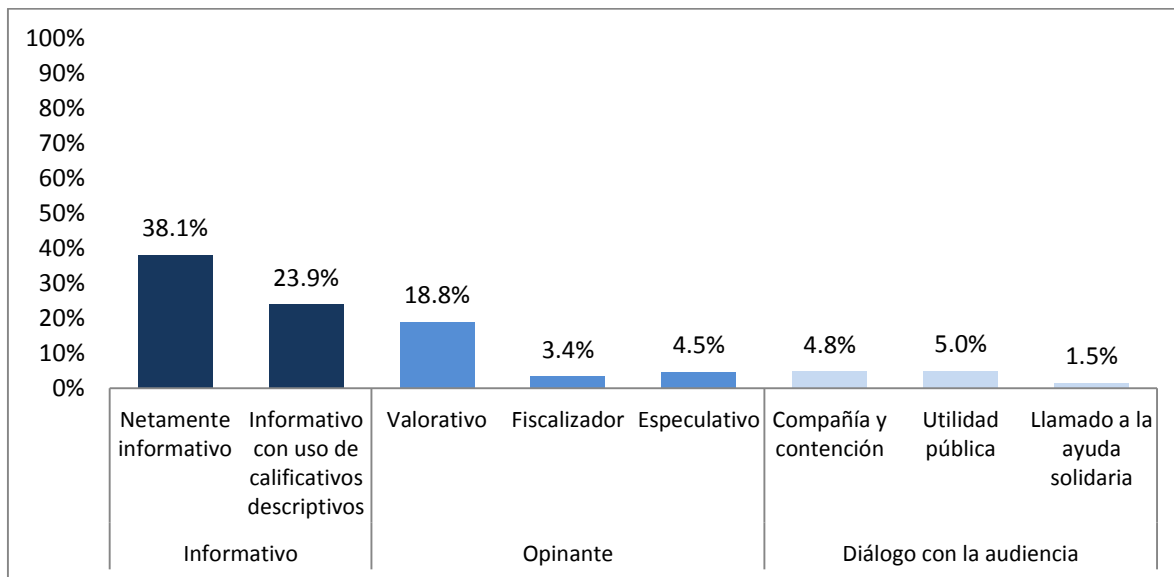
4. Resultados

4.1. Presencia efectiva de los roles propuestos

La aplicación de la propuesta teórica a la muestra analizada permitió comprobar su pertinencia para distinguir la existencia de todos los roles propuestos y de los tres tipos de perfiles sugeridos. A partir de ella, fue posible clasificar la totalidad de las 3782 intervenciones analizadas en alguna de las categorías propuestas en los 28 conductores de noticiarios analizados.

A partir del análisis, se estableció que el perfil predominante de la cobertura es el informativo (62%), tanto respecto del total de intervenciones codificadas como de la tendencia general de la mayoría de los conductores analizados (ver Figura 1).

Figura 1. Roles de los conductores de noticiarios (%)



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se describirá el material analizado a partir de las frecuencias de los roles descritos y se los ejemplificará mediante citas. En primer lugar, se observa cómo la tendencia más frecuente (38,1%) fue la de adoptar el rol netamente informativo, es decir, en la que los conductores se dedicaron a entregar datos duros o a presentar una nota de la manera más neutra posible, casi sin utilizar adjetivos calificativos. Las siguientes citas textuales ejemplifican este rol⁸.

⁸ En este trabajo, las citas de los conductores de noticiarios no son identificadas ni con el nombre del conductor ni con el medio del que provienen, pues son consideradas como ejemplos genéricos de los roles transversalmente asumidos.

Aquí el temblor llegó a los 6 grados en la escala de Richter. Lo que vemos desde las terrazas del Hotel Sheraton es el borde costero con tránsito normal. Sin embargo, el éxodo es masivo y, de hecho, hay reportes de que llegar a la ruta 78 por Agua Santa está demorando más de una hora. Respecto de las víctimas fatales, el comandante del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso ha informado de 3 muertos.

En el caso de Chile, la situación de peligro de que se produzca un tsunami ya pasó completamente. Según nos explicaba el geólogo, eso se produce entre 1 y 2 horas con posterioridad al movimiento principal, que fue el que vivimos pasadas las 3:30 de la mañana.

El uso de conceptos calificativos descriptivos (23,9%) en el marco de estas intervenciones informativas apuntó, por su parte, a evaluar el acontecimiento principal y sus consecuencias como un evento trágico.

Una jornada tan intensa y sumamente trágica para todo Chile. El gobierno tomó medidas y decretó zona de catástrofe en las regiones del Bío-Bío y El Maule.

Las réplicas han sido demasiado fuertes y eso alarma a la población. Sin embargo, muchos han decidido pasar la noche en las calles, fuera de sus casas por temor a que haya daños en su estructura y esa es la imagen más impactante que estamos mostrando, que hemos revisado al menos de los daños en la región Metropolitana.

Los conceptos calificativos más utilizados para describir esta situación fueron los que se muestran en la tabla 2.

Tabla 2. Conceptos calificativos más frecuentes

Términos	Cantidad de menciones
Dañado	2170
Bueno	1837
Afectados	1316
Fuerte	1139
Gran	1021
Tragedia/trágico	585
Fatal(es)	422

Fuente: Elaboración propia.

Los conductores analizados adoptaron además un rol valorativo, en el que la intervención del periodista está marcada por la combinación de la entrega de información con juicios de valor y declaración de sensaciones o emociones propias, en un 18,8% de las intervenciones.

Solamente agregar ahí un dato: que esta coordinación entre las autoridades actuales y las autoridades entrantes es fundamental. Estamos ad portas del cambio de mando. Recordemos que es el 11 de marzo y, por lo tanto, se necesita en este momento, de una coordinación muy estrecha, de que las dos autoridades, salientes y entrantes, estén muy al tanto de lo que sucede porque evidentemente esto no se soluciona en 2 o 3 días.

Bueno, alguien tendrá que levantar un monumento al teniente Gonzalo Arroyo, de Bomberos, y a tantos otros bomberos que han participado con calma, profesionalismo y un enorme valor en la ayuda de las víctimas. ¿Pagados por quién? Por nadie. Reciben cero pesos. ¿Quién costea sus gastos? Ellos mismos.

Existe un 3,4% de intervenciones en que los conductores adoptan un rol fiscalizador marcado por un reclamo del periodista hacia una persona o institución a quien culpa por alguno de los hechos narrados. Este rol aparece principalmente con relación a cuatro temas. Primero, críticas a la Oficina Nacional de Emergencia (ONEMI) y a otras autoridades por los errores de gestión cuya principal consecuencia fue la demora en la entrega de información y de la alerta sobre un tsunami; segundo,

respecto de los tiempos en que se tomó la decisión de decretar toque de queda en las zonas afectadas por parte de las autoridades centrales; tercero, críticas a las personas que participaron de saqueos de tiendas y artículos que no son de primera necesidad; y, finalmente, críticas a empresas privadas de construcción por la atribución de negligencias en la construcción de viviendas que colapsaron.

Es imperativo que exista una autoridad que tenga el control, que lleve la información y que sea confiable, porque cuando el propio Ministro de Defensa dice “la ONEMI dijo que no iba a haber tsunami, pero es mejor prevenir que lamentar”, es decir, ni el mismo ministro se atreve a decir con un cien por ciento de seguridad lo que se está diciendo.

Absolutamente repudiable todas las declaraciones que se han hecho acá al menos desde Santiago por parte de las autoridades. Entiendo que son los jefes de plaza en conjunto con los intendentes los que deciden decretar o no el toque de queda, por lo tanto, ¿esto no debiera extenderse en todas las provincias de la región? ¿Estoy en lo correcto?

(...) mientras miles de chilenos claman por ayuda (...) hay otros que aprovechan para el pillaje. A tres días del terremoto y el tsunami siguen los saqueos en la capital, la verdad es que no hay ningún tipo de desabastecimiento. Bueno también se han reportado bandas armadas en los barrios donde no hay luz para robar en las casas.

Hay que revisar los estándares de construcción en estos casos particulares que han fallado y también hay que ver e imitar las prácticas de aquellos que han salido bien parados de esta durísima prueba (...). Algunas edificaciones, algunas obras viales resistieron bien. Otras no. Bueno, aquellas que no resistieron bien habrá (...) que ver por qué no resistieron bien y si se fiscaliza o no el respectivo cumplimiento de la norma antisísmica en nuestro país.

Por otro lado, se determinó la presencia de un rol especulativo en 4,5% de las intervenciones codificadas, entendido como aquellas marcadas por la deducción por parte del periodista de mundos posibles surgidos a partir de hechos actuales o conversaciones con fuentes.

Hay problemas en el abastecimiento de combustible, hay muy pocas bombas de bencina funcionando y esto también podría hacer que el transporte público colapsara.

Francamente, este desastre que está viviendo hoy nuestro país va a tener incidencias en todos los procesos que estamos viviendo. Este es un desastre que va a cambiar las prioridades presupuestarias, las prioridades políticas, las urgencias, tanto de lo que queda de la actual administración, como de quienes van a asumir.

En un 4,8% de las intervenciones codificadas se distinguió un rol de compañía y contención hacia la audiencia, es decir, en el que los hombres y mujeres ancla buscan transmitir que ellos mismos no son ajenos al acontecimiento que informan y que, por lo tanto, los entienden y acompañan en esos momentos. Uno de los recursos más utilizados en estos casos fue el uso de la primera persona plural (nosotros, nuestros) como una forma de mostrar empatía y de ser parte del acontecimiento. Un segundo recurso fue la interpelación directa a la audiencia para que compartieran a través de redes sociales sus imágenes y comentarios para que fueran difundidos en los noticiarios. Lo anterior se hacía agradeciéndole constantemente a la audiencia, como una forma de acercar el relato a la experiencia directa de los televidentes.

Es una lástima acompañarlos en estas condiciones y llevando a casa este tipo de noticias. La verdad que estábamos en otras cosas, estábamos celebrando, además, un Festival. Esperábamos que hoy fuera su noche de cierre, pero bueno, la naturaleza ha dicho algo muy distinto. Sin embargo, los queremos invitar a todos ustedes a permanecer en nuestra sintonía para conocer todos los detalles de lo que está ocurriendo y, sobre todo, de decirles a los chilenos que tenemos que salir adelante, que tenemos que conocer todavía cuáles son las cifras oficiales.

Y nos ha sacudido también en lo emocional, pero tomo las palabras de la Presidenta de la República en esta cadena nacional: “Saldremos adelante”.

Los roles de utilidad pública, en los que el conductor le explica a la audiencia ciertas medidas que debe tomar por su propio bien o seguridad, y de llamado directo a la ayuda solidaria, están presentes en conjunto en 6,5% de las intervenciones.

Puntualizar algunas informaciones: el Hospital de Talca no se encuentra disponible producto de algunos daños que sufrió. El Hospital de Parral también está siendo evacuado y aquí en Santiago el Hospital San José tiene algunas

grietas en las paredes por lo que se señala y, por lo tanto, las personas dirigirse a otros centros hospitalarios si así lo deciden.

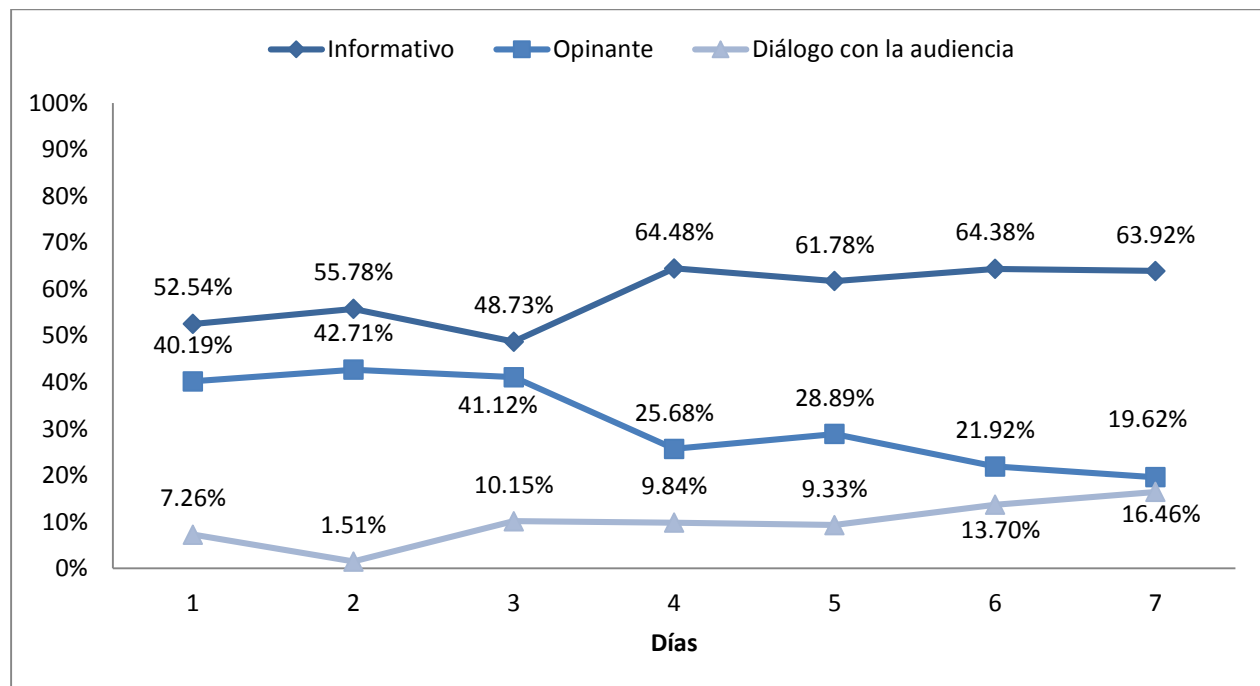
Y de una manera concreta: con plata, con dinero, en la cuenta 2702 en los bancos Chile y Santander. Esperamos su aporte para cumplir la meta del Chile Ayuda a Chile que comienza a continuación.

Finalmente, al agrupar los roles respecto de los perfiles que cada uno de ellos describe, es posible establecer que, del total de intervenciones realizadas por todos los medios, 62% corresponde a un perfil informativo, 26,7% se asocia a un perfil opinante y 11,3% a uno de diálogo con la audiencia.

4.2. Análisis temporal

Con la metodología propuesta fue posible observar, además, el comportamiento temporal de estos tres perfiles en la totalidad de los medios analizados. Como muestra la figura 2, el perfil informativo es el predominante durante los siete días, sin embargo, los otros dos perfiles presentan una evolución disímil con el paso del tiempo. Durante los tres primeros días se observa una alta presencia del perfil opinante en todos los medios y una muy baja presencia, especialmente el segundo día, del de diálogo con la audiencia.

Figura 2. Presencia de perfiles por día (%)



Fuente: Elaboración propia.

Estos antecedentes, sumados a los del apartado anterior, permiten confirmar en parte la hipótesis 1, pues se demuestra que los tres perfiles propuestos estuvieron presentes en el trabajo de los conductores de TV abierta durante la cobertura del 27F y los días posteriores. Adicionalmente, se confirma la hipótesis 2, pues se demuestra que el perfil opinante tuvo fuerza en los primeros momentos del desastre y que, a partir del cuarto día irá disminuyendo en la medida en que se recupera la normalidad y hay una mayor disponibilidad de datos concretos. La hipótesis 3 también se ve confirmada, en la medida en que desde el día 3 en adelante, más de un 10% de las intervenciones de los conductores adoptan un rol asociado al perfil de diálogo con la audiencia.

Este último alcanza su máxima presencia el día 7, justo antes de una gran campaña solidaria televisada, en el que un 16,4% de las intervenciones de conductores se asocian a este perfil.

El análisis cualitativo de los datos permite sugerir que estos cambios se deben en parte al ciclo propio de un desastre, en el que durante los primeros dos días predomina en los medios la sorpresa y el shock que se expresa en la presentación de datos duros y opiniones, y en los que, a partir del tercer día, el foco se traslada a la entrega de ayuda y en empezar a volver paulatinamente a la normalidad.

Análisis por canal de TV

Una vez establecidas las tendencias generales, se examinaron las diferencias en la presencia de dichos roles y perfiles en los distintos canales de TV analizados (ver tabla 3). Si bien se observa que en todos los medios se repite la tendencia general de que más de la mitad de las intervenciones corresponden a un perfil informativo, es posible reconocer diferencias relevantes entre ellos, como el hecho de que en CHV, medio que en ese año presentaba una línea editorial más bien popular y caracterizada por la presencia de conductores altamente críticos, un 42,3% de las intervenciones sean de un perfil opinante.

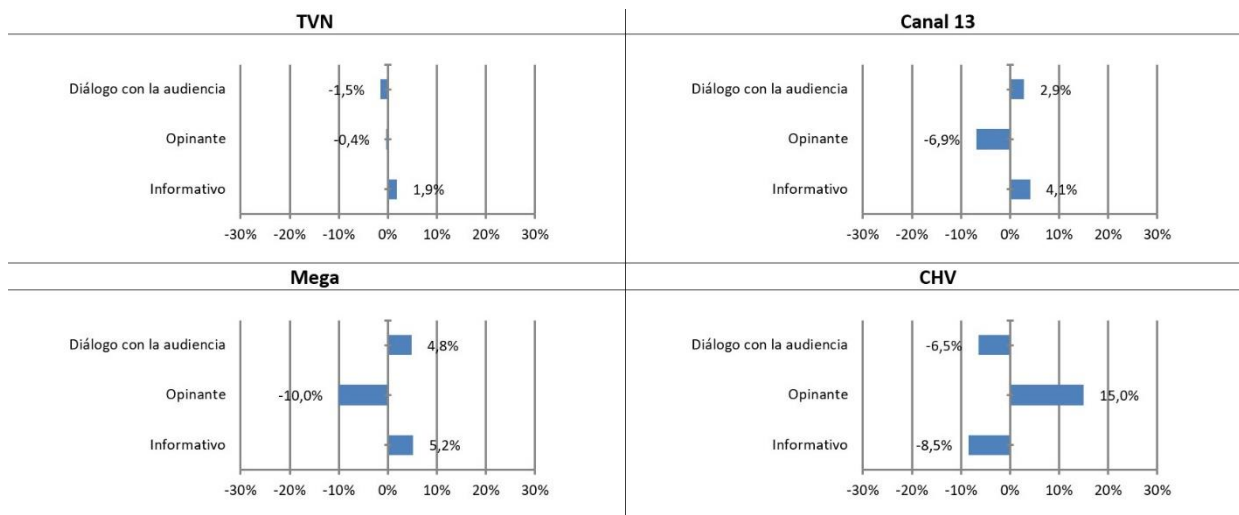
Tabla 3. Roles y perfiles por canal de televisión

Medio	Netamente informativo	Informativo con uso de calificativos	Perfil Informativo	Valorativo	Fiscalizador	Especulativo	Perfil Opinante	Compañía y contención	Utilidad pública	Llamado a la ayuda solidaria	Perfil Diálogo con la audiencia	N total
C13	36,1%	29,0%	65,1%	10,6%	2,4%	7,4%	20,4%	7,3%	5,2%	2,0%	14,5%	834
CHV	30,3%	22,3%	52,5%	31,1%	5,7%	5,6%	42,3%	2,0%	1,5%	1,6%	5,2%	737
MEGA	37,1%	29,1%	66,2%	6,1%	6,3%	4,9%	17,3%	7,1%	8,6%	0,7%	16,4%	687
TVN	43,4%	19,5%	62,9%	23,2%	1,4%	2,3%	26,9%	3,6%	5,0%	1,6%	10,2%	1524
Total	38,1%	23,9%	62,0%	18,8%	3,4%	4,5%	26,7%	4,8%	5,0%	1,5%	11,3%	3782

Fuente: Elaboración propia.

Para analizar la presencia de los distintos perfiles en cada uno de los medios analizados se estableció su presencia con relación a la media establecida previamente para todos los canales. La figura 3 muestra que es Televisión Nacional de Chile (TVN) el canal que más se acerca en todos los casos a la media de toda la TV abierta chilena. Lo anterior podría explicarse porque este medio es el que presenta la mayor cantidad de intervenciones, pues fue el primero en salir al aire, pocos minutos después de ocurrido del terremoto, y además porque fue uno de los que presentó noticieros centrales con mayor duración durante los seis días posteriores al evento. Canal 13 y Mega son los medios que más tienden a acercarse a un perfil de diálogo con la audiencia, mientras que CHV es, por mucho, el canal de TV en que predomina un perfil opinante.

Figura 3. Desviación porcentual respecto de promedios observados por perfil según canal



Fuente: Elaboración propia.

5. Discusión y conclusiones

Este trabajo permitió comprobar la pertinencia de la operacionalización propuesta para analizar el comportamiento de los conductores de televisión durante momentos de alto estrés social, como es el caso del terremoto (8,8 Mw) y tsunami que azotaron la zona centro sur de Chile el 27 de febrero de 2010. El análisis permitió identificar los roles que 28 hombres y mujeres ancla asumieron durante la conducción (en estudio y en terreno) de los cuatro principales noticiarios de TV abierta de Chile, a partir del análisis de las 3782 intervenciones realizadas por ellos durante las primeras 24 horas de transmisión posteriores a este acontecimiento y durante los noticiarios centrales de los siguientes seis días. A partir de ese análisis fue posible determinar cómo dichos roles se pueden asociar a la presencia de tres distintos perfiles e identificar su presencia por medio de comunicación y por momento de la transmisión.

El trabajo de aplicación de la propuesta conceptual desarrollada por este equipo a partir del estado del arte y de la revisión cualitativa de los contenidos emitidos por la TV chilena durante el 27F, permitió comprobar que la asociación teórica entre roles y perfiles propuestos es coherente: un perfil informativo sería el resultado de un mayor predominio del rol netamente informativo y de uno informativo con conceptos calificativos descriptivos; el perfil opinante estaría asociado a un rol valorativo, a uno fiscalizador y a uno especulativo; y, el perfil de diálogo con la audiencia correspondería a una mayor presencia de los roles de compañía y contención, de utilidad pública y de llamado a la ayuda solidaria.

Los resultados muestran empíricamente, en primer lugar, la heterogeneidad de los roles asumidos por los conductores de la televisión chilena. Esto permitió confirmar la hipótesis 1 de este trabajo que planteaba que durante la cobertura del 27F los tres perfiles que los conductores de noticiarios asumen estarían presentes en todos los canales con proporciones que diferirían dependiendo del momento del desastre que se está informando y del perfil del medio del que se trate.

En segundo lugar, se pudo establecer que, pese a esa heterogeneidad, el perfil predominante en los medios analizados fue el informativo, que se mantuvo como el preferido durante toda la semana estudiada y en los distintos niveles analizados. Por su parte, el perfil opinante y el de diálogo con

la audiencia presentaron modificaciones relacionadas principalmente con el paso del tiempo: en la medida en que se recupera la normalidad y se organizan campañas solidarias, el primero disminuye y el segundo aumenta. Esto permitió confirmar las hipótesis 2 y 3 planteadas, que proponían, por un lado, que era esperable que, como ocurrió en el caso del 11-S, en los primeros momentos del desastre los periodistas asumieran con mayor fuerza un perfil opinante, el cual iría disminuyendo en la medida en que se recupera la normalidad, y, por otro, que considerando las recomendaciones de las instituciones expertas, habría un porcentaje relevante de conductores que asumirían roles asociados con el diálogo con la audiencia y la ayuda a la recuperación espontánea de la población, los cuales aumentarían con el paso del tiempo.

Al analizar los resultados por medio, se pudo establecer que existen considerables diferencias en el tratamiento informativo que realizaron estos, según la impronta que sus conductores imponen al momento de encabezar las transmisiones. Lo anterior se evidencia a través de los juicios de valor que emiten sobre los acontecimientos y actores de la noticia y mediante los diversos roles que adoptan en los distintos momentos informativos. Si bien suele predominar un tipo de rol en cada canal, ninguno se puede asociar exclusivamente a uno de ellos.

Aunque la meta de este trabajo fue generar y aplicar una propuesta conceptual capaz de describir el comportamiento de los hombres y mujeres ancla en momentos de alto estrés y vulnerabilidad de la población, los alcances de este estudio sugieren la posibilidad de analizar en conjunto con otras disciplinas especializadas en manejo de desastres cuál es el tipo de comportamiento esperado para este tipo de eventos por parte de los periodistas en pantalla, de manera que les permita enriquecer la calidad del trabajo periodístico en momentos de desastre y ayudar a promover la recuperación espontánea del trauma que afectados y no afectados experimentan en estos contextos.

Los antecedentes recolectados hasta el momento, así como los últimos estudios analizados sobre el efecto de los medios en poblaciones vulnerables (Pantti, Wahl-Jorgensen y Cottle, 2012; Reis, Mattedi, & Barrios, 2017) permitirían sugerir que los medios y periodistas deberían centrar su preocupación en la ejecución de aquellos roles asociados con el diálogo con la audiencia. La promoción de espacios de contención y compañía, así como la entrega de datos prácticos urgentes –de utilidad pública– y el sentido de pertenencia y comunidad que se pone en evidencia a través de los llamados a la entrega de ayuda solidaria, son roles que, de acuerdo a los expertos en salud mental (McFarlane, 2011), son fundamentales en la recuperación de la población en momentos de desastres. Por su parte, las propias recomendaciones de instancias de análisis del trabajo de los medios (CEM, 2011; Hight & Smyth, 2003) permiten pensar que estos deberían preocuparse por evitar a los periodistas opinantes, especialmente a aquellos que actúan de manera crítica tensionando a la población con sus juicios de valor. El momento de evaluación y juicio a las autoridades probablemente deberá postergarse a los días en que se comience a volver a la calma, pues insistir en los errores durante las primeras horas de la crisis aparece como una acción que atenta contra la recuperación de las audiencias en la medida en que dirige su atención hacia la formación de un juicio que no es indispensable en momentos en que debe enfocarse en obtener y entregar ayuda.

Bibliografía

Alkali, W. & Habil, H. (2016). Media Coverage on Disasters: The Present State of Affairs. *Malaysian Journal of Languages and Linguistics (MJLL)*, 5(2), 1-12. Retrieved from www.journals.mymla.org/index.php/MJLL/article/view/72

Amend, E., Kay, L., & Reilly, R. C. (2012). Journalism on the Spot: ethical dilemmas when covering trauma and the implications for journalism education. *Journal of Mass Media Ethics: Exploring Questions of Media Morality*, 27(4), 235-247. <https://doi.org/10.1080/08900523.2012.746113>

Blondheim, M. & Liebes, T. (2002). Live television's disaster marathon of September 11 and its subversive potential. *Prometheus*, 20(3), 271-276. <https://doi.org/10.1080/08109020210141434>

Bruno, N. (2011). *Tweet first, verify later? How real-time information is changing the coverage of worldwide crisis events*. Oxford: Reuters Institute for the Study of Journalism.

Bruns, A. & Burgess, J. (2012). Researching news discussion on Twitter: New methodologies. *Journalism Studies*, 13(5-6), 801-814. <https://doi.org/10.1080/1461670X.2012.664428>

Cant, D. (2016, November). What Matters Most Is Not the Size of the “Storm” but the Scale of the Impact. *Meeting Security Challenges Through Data Analytics and Decision Support*, 47, 143-146. <https://doi.org/10.3233/978-1-61499-716-0-143>

Castillo, C., Mendoza, M., & Poblete, B. (2011, March). Information credibility on twitter. In *Proceedings of the 20th international conference on World wide web* (pp. 675-684). ACM.

Consejo de Ética de los Medios de Comunicación (CEM). (2010). *Resolución 151: Cobertura de noticias en situación de catástrofe* [Resolution 151: Coverage of news in a catastrophe situation]. Retrieved from <http://www.consejodeetica.cl/sitio/bases/151-Resolucion151.pdf>

Consejo Nacional de Televisión (CNTV). (2010). *Cobertura televisiva del terremoto: la catástrofe vista a través de la pantalla, la audiencia y la industria* [Television coverage of the earthquake: the catastrophe seen through the screen, the audience and the industry]. Retrieved from http://www.cntv.cl/prontus_cntv/site/artic/20110411/asocfile/20110411144917/terremotoinforme_coberturatelevisiva.pdf

Crawford, K. & Finn, M. (2015). The limits of crisis data: analytical and ethical challenges of using social and mobile data to understand disasters. *GeoJournal*, 80(4), 491-502. <https://doi.org/10.1007/s10708-014-9597-z>

Dussailant, F. & Guzmán, E. (2014). Trust via disasters: the case of Chile's 2010 earthquake. *Disasters*, 38(4), 808-832. <https://doi.org/10.1111/disa.12077>

Endo, K. (2013). Social journalism in the inter-media society: results from the social survey on the great East Japan earthquake and the Fukushima nuclear power plant disaster. *Journal of Contemporary Eastern Asia*, 12(2), 5-17. <https://doi.org/10.17477/jcea.2013.12.2.005>

Emanuel Korstanje, M. (2014). Chile helps Chile: exploring the effects of earthquake Chile 2010. *International Journal of Disaster Resilience in the Built Environment*, 5(4), 380-390. <https://doi.org/10.1108/IJDRBE-01-2012-0002>

Etchegaray, N. & Matus, A. (2015). Evolución de la cobertura de la pobreza entre 2005 y 2014: qué ha cambiado y qué no en los noticiarios de televisión abierta en Chile [Evolution of poverty

coverage between 2005 and 2014: What has changed and what hasn't in primetime television newscasts in Chile]. *Cuadernos.Info*, (36), 53-69. <https://doi.org/10.7764/cdi.36.727>

Ettema, J. & Glasser, T. (1997). *Custodians and conscience. Investigative journalism and public virtue*. New York: Columbia University Press.

Ewart, J., McLean, H., & Ames, K. (2016). Political communication and disasters: A four-country analysis of how politicians should talk before, during and after disasters. *Discourse, Context & Media*, 11, 3-11. <https://doi.org/10.1016/j.dcm.2015.12.004>

García-Santa, N., García-Cuesta, E., & Villazón-Terrazas, B. (2015). Controlling and Monitoring Crisis. In F. Gandon., C. Guéret, S. Villata, J. Breslin, C. Faron-Zucker, & A. Zimmermann (Eds.), *International Semantic Web Conference* (pp. 46-50). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-25639-9_9

García-Santamaría, J.V. (2010). Crisis del periodismo de fuentes. Las prácticas del periodismo en España en el accidente de Spanair [The crisis of informational sources. The journalism practice in Spain in Spanair's accident]. *Revista Latina de comunicación social*, (65), 516-537. <https://doi.org/10.4185/RLCS-65-2010-916-516-537>

Garfin, D. R., Silver, R. C., Ugalde, F. J., Linn, H., & Inostroza, M. (2014). Exposure to rapid succession disasters: A study of residents at the epicenter of the Chilean Bío Bío earthquake. *Journal of abnormal psychology*, 123(3), 545-556. <https://doi.org/10.1037/a0037374>

Grabe, M. E., Zhou, S., & Barnett, B. (2001). Explicating sensationalism in television news: Content and the bells and whistles of form. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 45(4), 635-655. https://doi.org/10.1207/s15506878jobem4504_6

Grassau, D. & Puente, S. (2014, March). *Selección informativa ante desastres naturales: análisis comparado de la cobertura de canales de TV abierta de mayor sintonía de Chile y Guatemala a los terremotos de 2010 y 2012 respectivamente* [Informative selection when facing natural disasters: comparative analysis of the coverage of the main open TV channels of Chile and Guatemala during the earthquakes of 2010 and 2012, respectively]. Paper presented at the 4th Regional Conference of the International Communication Association (ICA), Brasilia, Brazil.

Heinzelman, J. & Waters, C. (2010). *Crowdsourcing crisis information in disaster-affected Haiti*. Washington, DC: US Institute of Peace.

Hight J. & Smyth, F. (2003). *Tragedies and journalists: a guide for more effective coverage*. Dart Center for Journalism and Trauma. Retrieved from https://dartcenter.org/sites/default/files/en_tnj_0.pdf

Higuera, R. D. (2013). Tragedia de la tragedia: la información [Tragedy of the tragedy: the information]. *Poliantea*, 6(10), 115-117. <https://doi.org/10.15765/plnt.v6i10.231>

Hindman, D. B. & Coyle, K. (1999). Audience orientations to local radio coverage of a natural disaster. *Journal of Radio Studies*, 6(1), 8-26. <https://doi.org/10.1080/19376529909391705>

Houston, J. B., Pfefferbaum, B., & Rosenholtz, C. E. (2012). Disaster News Framing and Frame Changing in Coverage of Major US Natural Disasters, 2000–2010. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 89(4), 606-623. <https://doi.org/10.1177/1077699012456022>

Ibáñez, T. & Íñiguez, L. (Eds.). (1997). *Critical Social Psychology*. London: Sage.

Íñiguez, L., & Antaki, C. (1994). El análisis del discurso en psicología social [Discourse analysis in social psychology]. *Boletín de psicología*, (44), 57-75.

Joye, S. (2018). When societies crash: a critical analysis of news media's social role in the aftermath of national disasters. *Journal of Applied Journalism & Media Studies*, 7(2), 311-327. https://doi.org/10.1386/ajms.7.2.311_1

Krajewski, J. M. & Ekdale, B. (2017). Constructing Cholera: CNN iReport, the Haitian cholera epidemic, and the limits of citizen journalism. *Journalism Practice*, 11(2-3), 229-246. <https://doi.org/10.1080/17512786.2016.1215252>

Liebes, T. & Kampf, Z. (2009). Performance journalism: The case of media's coverage of war and terror. *The Communication Review*, 12(3), 239-249. <https://doi.org/10.1080/10714420903124135>

Lowrey, W., Evans, W., Gower, K., Robinson, J., Ginter, P., McCormick, L., & Abdolrasulnia, M. (2007). Effective media communication of disasters: Pressing problems and recommendations. *BMC Public Health*, 7(1), 97. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-7-97>

Lozano, C. L. (2004). Medios de comunicación y catástrofes: ¿tratantes de información? [Media and catastrophes: information traffickers?]. In A. Vara Miguel, J. Rodríguez Virgili, E. Giménez Toledo, & M. Díaz Méndez (Eds.), *La comunicación en situaciones de crisis: del 11M al 14M. Actas del XIX Congreso Internacional de Comunicación* [Communication in crisis situations: from 11M to 14M. Proceedings of the XIX International Communication Congress]. Pamplona: EUNSA.

Martínez-Solana, M. Y., Frazão Nogueira, A. G., & Valarezo K. P. (2017). Gestión de la comunicación de crisis en los atentados de 2017 en Reino Unido. Propuesta de un protocolo 2.0 para la comunicación de crisis [Communication of crisis management at the United Kingdom 2017's attacks. Proposal for a protocol 2.0 for the communication of crisis]. *Revista Latina de Comunicación Social*, (72), 1566- 1591. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2017-1235>

McFarlane, A. (2011). *Natural Disaster and Mental Health Issues*. Dart Center for Journalism & Trauma. Retrieved from <https://dartcenter.org/content/natural-disaster-and-mental-health-issues>.

McKinzie, A. E. (2017). Deconstruction of destruction stories: narrative, inequality, and disasters. *Disasters*, 41(1), 3-22. <https://doi.org/10.1111/disa.12184>

McMahon, C. (2001). Covering disaster: A pilot study into secondary trauma for print media journalists reporting on disaster. *Australian Journal of Emergency Management, The*, 16(2), 52-56. Retrieved from <https://ajem.infoservices.com.au/items/AJEM-16-02-11>

Muralidharan, S., Rasmussen, L., Patterson, D., & Shin, J. H. (2011). Hope for Haiti: An analysis of Facebook and Twitter usage during the earthquake relief efforts. *Public Relations Review*, 37(2), 175-177. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2011.01.010>

Newhagen, J. E. & Reeves, B. (1992). The evening's bad news: Effects of compelling negative television news images on memory. *Journal of Communication*, 42(2), 25-41. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1992.tb00776.x>

Norris, W. (2017). Digital Humanitarians: Citizen journalists on the virtual front line of natural and human-caused disasters. *Journalism Practice*, 11(2-3), 213-228. <https://doi.org/10.1080/17512786.2016.1228471>

- Odrizola-Chéné, J., Gutiérrez-Atala, F., Domínguez-Panamá, J. J., & Pérez-Arozamena, R. (2019). Las relaciones de las influencias en los procesos de producción informativa y sus efectos en la calidad periodística. Una visión desde Latinoamérica. *Cuadernos.Info*, (44), 119-134. <https://doi.org/10.7764/cdi.44.1297>
- Oh, O., Kwon, K. H., & Rao, H. R. (2010). An Exploration of Social Media in Extreme Events: Rumor Theory and Twitter during the Haiti Earthquake 2010. In *ICIS 2010 Proceedings - Thirty First International Conference on Information Systems 2010* (p. 231). Retrieved from https://aisel.aisnet.org/icis2010_submissions/231/
- Öhman, S., Giritli Nygren, K., & Olofsson, A. (2016). The (un)intended consequences of crisis communication in news media: a critical analysis. *Critical Discourse Studies*, 13(5), 515-530. <https://doi.org/10.1080/17405904.2016.1174138>
- Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2011). *Manual periodístico para la cobertura ética de las emergencias y los desastres* [Journalistic manual for ethical coverage of emergencies and disasters]. Retrieved from <https://bit.ly/2ZhK11M>
- Orgeret, K. S. (2016). Cheap clothes: Distant disasters. Journalism turning suffering into practical action. *Journalism*, 19(7), 976-993. <https://doi.org/10.1177/1464884916671902>
- Pantti, M., Wahl-Jorgensen, K., & Cottle, S. (2012). *Disasters and the Media (Vol. 7)*. New York: Peter Lang.
- Pellegrini, S., Puente, S., & Grassau, D. (2015). La calidad periodística en caso de desastres naturales: cobertura televisiva de un terremoto en Chile [Journalism Quality in Natural Disaster's Coverage: the case of Chilean television in a major earthquake]. *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 21, (November special), 249-267. https://doi.org/10.5209/rev_ESMP.2015.v21.50678
- Philo, G. (2002). Television news and audience understanding of war, conflict and disaster. *Journalism Studies*, 3(2), 173-186. <https://doi.org/10.1080/14616700220129955>
- Potter, D. & Ricchiardi, S. (2006). *Cobertura de desastres y crisis* [Disasters coverage and crisis]. Washington: International Center for Journalists.
- Puente, S., Marín, H, Álvarez, P., Flores, P. M., & Grassau, D. (2019). Mental health and media links based on five essential elements to promote psychosocial support for victims: the case of the earthquake in Chile in 2010. *Disaster*, 43(3), 555-574. <https://doi.org/10.1111/disa.12377>
- Puente, S., Pellegrini, S., & Grassau, D. (2013a). How to Measure Professional Journalistic Standards in Television News Coverage of Disasters? 27-F Earthquake in Chile. *International Journal of Communication*, 7, 1896-1911. Retrieved from <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/2176/978>
- Puente, S., Pellegrini, S., & Grassau, D. (2013b). Journalistic challenges in television coverage of disasters: lessons from the February 27, 2010, earthquake in Chile. *Communication & Society/Comunicación y Sociedad*, 26(4), 103-125. Retrieved from https://www.unav.es/fcom/communication-society/es/resumen.php?art_id=471
- Quarantelli, E. L. (1987). Disaster studies: An analysis of the social historical factors affecting the development of research in the area. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 5(3), 285-310. Retrieved from <http://ijmed.org/articles/145/>

- Reis, C., Mattedi, M., & Barrios, Y. (2017). *Media and disasters: overview of international scientific production from 1996 to 2016*. *Intercom: Revista Brasileira de Ciências da Comunicação*, 40(2), 77-92. <http://dx.doi.org/10.1590/1809-5844201725>
- Reynolds, A. & Barnett, B. (2003). This just in... How national TV news handled the breaking “live” coverage of September 11. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 80(3), 689-703. <https://doi.org/10.1177/107769900308000312>
- Rogers, E. M. & Sood, R. (1982). *Mass media operations in a quick-onset natural disaster: Hurricane David in Dominica* (Natural Hazard Research, 41). Stanford: Institute for Communication Research, Stanford University.
- Sádaba, T. (2001). Origen, aplicación y límites de la “teoría del encuadre” (framing) en comunicación. *Comunicación y Sociedad*, XIV(2), 143-175. Retrieved from <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/7975/1/20100226122720.pdf>
- Schudson, M. (1995). *The power of news*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Souza-Mayerholz, M. D. & Ravanal, V. M. (2011). La intervención de la televisión en el terremoto chileno. *Comunicar*, 18(36), 69-76. <https://doi.org/10.3916/C36-2011-02-07>
- Stolzenburg, K. (2007). *Regional Perspectives on Digital Disaster Management in Latin America and the Caribbean*. ECLAC – Project Documents Collection. Santiago: United Nations Publication.
- Tanner, A., Friedman, D. B., Koskan, A., & Barr, D. (2009). Disaster communication on the Internet: A focus on mobilizing information. *Journal of health communication*, 14(8), 741-755. <https://doi.org/10.1080/10810730903295542>
- Thomson, R., Ito, N., Suda, H., Lin, F., Liu, Y., Hayasaka, R., & Wang, Z. (2012, April). Trusting tweets: The Fukushima disaster and information source credibility on Twitter. In *Proceedings of the 9th International ISCRAM Conference* (pp. 1-10). Vancouver: Simon Fraser University.
- Valenzuela, S., Puente, S., & Flores, P. (2017). Comparing Disaster News on Twitter and Television: an Intermedia Agenda Setting Perspective. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 61(4), 615-637. <https://doi.org/10.1080/08838151.2017.1344673>
- Vasterman, P., Yzermans, C. J., & Dirkzwager, A. J. (2005). The role of the media and media hypes in the aftermath of disasters. *Epidemiologic reviews*, 27(1), 107-114. <https://doi.org/10.1093/epirev/mxi002>
- Walsh-Childers, K., Lewis, N. P., & Neely, J. (2011). Listeners, not leeches: What Virginia Tech survivors needed from journalists. *Journal of Mass Media Ethics*, 26(3), 191-205. <https://doi.org/10.1080/08900523.2011.581976>
- Walters, L. M. & Hornig, S. (1993). Profile: Faces in the news: Network television news coverage of Hurricane Hugo and the Loma Prieta earthquake. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 37(2), 219-232. <https://doi.org/10.1080/08838159309364217>
- Wilkins, L. (2016). Affirmative Duties: The institutional and individual capabilities required in disaster coverage. *Journalism Studies*, 17(2), 216-230. <https://doi.org/10.1080/1461670X.2014.974985>

Yez, L. (2013). Desafíos éticos de la cobertura televisiva de un hecho traumático [Ethical Challenges on Television Coverage of a Traumatic Event]. *Cuadernos.Info*, (32), 39-46. <https://doi.org/10.7764/cdi.32.494>

Zelizer, B. & Allan, S. (Eds.). (2011). *Journalism after September 11*. London: Taylor & Francis.