

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÒNOMA DE MÈXICO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÌTICAS Y SOCIALES  
COORDINACIÒN DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÒN

“La cobertura informativa de la televisión mexicana en situaciones de desastre de  
1998 a 2002” .

T E S I S  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÒN  
P R E S E N T A

ERIKA DE LOS A. FLORES GARCIA

ASESORA: DRA. MA. LUISA CASTRO SARIÑANA

ENERO DE 2005



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos:

Esta tesis es el resultado de un sueño muy, pero mucho muy acariciado desde 1993. Me atrevería a decir que es también como el embarazo y el nacimiento de un hijo porque durante estos once años he tenido que crearlo, darle forma y sostenerlo con todo lo que he tenido a la mano, empezando por mi misma y después por mis amigos quienes han estado cerca de mí para verlo como es ahora: un libro de 75 páginas que más que un mero requisito de titulación es un proyecto de vida.

No tengo la menor duda de que ha sido un largo trayecto: desde que empezó a girar en mí la idea de juntar desastres y medios de comunicación, de platicar con Fernando Román del tema para saber que sí existía en otros países, ponerle alas y comprender el problema real que había dada su experiencia en el tema. También de trabajar un par de años buscando esa información de otros países porque aquí no la había y porque además el internet no estaba tan a la mano como ahora; pedir por correo todo, esperar al cartero, leer y traducir, resumir... pero sobre todo y la parte más difícil fue darle forma y empezar a bajar el sueño de las nubes para aterrizarlo en papel y escribirlo en cristiano.

Afortunadamente y para mi mejor suerte, en este trabajo de varios y muy difíciles años, pude guiarme de la mano de Ma. Luisa Castro; no fue un trabajo cualquiera de teoría y redacción, también hubo que plantearse muchas preguntas y respuestas internas que pude encontrar y después entender porqué una parte importante de mi vida gira en torno a los desastres y la comunicación.

Por último tuve que trabajar también conmigo en el desarrollo de mi profesión como reportera durante cuatro años y medio, vivir lo más cerca posible cómo trabaja un reportero en situaciones de desastre. Desde pedir que se me asignaran eventos como la explosión del domo de lava del volcán Popocatepetl, sismos y hasta inundaciones aquí en la ciudad y otros estados; hasta revisar fríamente el trabajo de mis jefes y compañeros de otros medios y entender por qué tomaban ciertas decisiones con las que yo no estaba de acuerdo.

Pero si de algo puedo estar segura es que en efecto, fueron necesarios estos once años para poder hacer mi aportación al tema y no quedarme solo en una mera revisión teórica. El ser reportera me permitió ver y comprender muchos ángulos del tema y espero que en un futuro pueda hacer que esta tesis pase de la teoría y la propuesta a la práctica. Sólo espero no tardarme once años más.

Como no podía faltar en toda tesis los agradecimientos, he aquí los míos.

Antes que a nadie, a Dios por ponerme en este camino y dejarme ver las herramientas para poder andarlo. A mi mamá por estar conmigo en las buenas y las malas, compartir lo que me hace feliz, prestarme su hombro para llorar, escucharme, tolerar mis humores negros, pero sobre todo por respetar mis silencios y decisiones.

A mis hermanos porque aunque tarde, pude darme cuenta de que lo son y existen. En Manuel vi la pasión por aprender, enseñar y curar a los animales. Y Nora, porque en algún momento quise ser como ella.

A María Luisa Castro porque también le tocó una parte muy difícil: me enseñó a ver puertas y ventanas donde yo sólo veía paredes. Y porque no tengo palabras para agradecerle de todo corazón, todo lo que ha hecho por mí y lo que me ha enseñado a hacer conmigo misma.

Por supuesto a mis veintiún perros vivos, mis siete perros que están en el cielo con mi rata, y mis dos perros adoptivos: por crecer conmigo aunque a veces no pude ni supe dedicarles el tiempo que se merecían.

A Fernando Román por la paciencia y el cariño con que ha compartido este proyecto y la objetividad de sus observaciones. A Doraldina, Martín, Gustavo y todos mis compañeros Técnicos en Urgencias Médicas de la UNAM con los que crecí y me forme en otra área que sin duda alguna, me enseñó a sentir pasión y prisa, por la vida de alguien.

En fin, a todos los que han crecido conmigo y les ha tocado compartir diferentes momentos de mi vida, infinitas gracias. Espero de todo corazón que sigan ahí.

# INDICE

Introducción .....	3
Capítulo 1. Introducción a la televisión .....	6
1.1 El trabajo en televisión .....	6
1.2 Elección de la información .....	7
1.3 Modelos informativos en la televisión .....	7
Capítulo 2. Situación de México en materia de desastres .....	9
2. Qué es un desastre: definición, tipos, daños que genera.	
2.1 La vulnerabilidad de México ante los desastres: situación geográfica, tipos de desastres que ha sufrido, consecuencias y grados de vulnerabilidad.	
Capítulo 3. La televisión y su cobertura informativa ante los desastres: el trabajo de campo .....	15
3.1 “El agua que mata”, entrevista con Bertha Alicia Galindo, reportera de Televisión Azteca durante las inundaciones en Chiapas, 1998 .....	15
3.2 “El ojo en la lente”, entrevista con el camarógrafo Jorge Pliego, de Noticieros Televisa y su experiencia en diversos desastres .....	19
3.3 “Cuando el Popocatepetl dio señales de vida”, testimonio personal. CNI Noticias en las explosiones del domo de lava del volcán Popocatepetl, en diciembre de 2000 .....	23
Capítulo 4. El vínculo entre los desastres y los medios de comunicación .....	29
4.1 Relación entre los conceptos “Desastre” y “Medios de Comunicación” .....	29
4.2 Los desastres son noticia .....	29
4.3 La responsabilidad del medio .....	30
4.4 El papel del público ante el mensaje .....	30
4.4.1 La diferencia entre público homogéneo y heterogéneo .....	30
4.4.2 Teoría de la Construcción del Temario y los desastres para formar una opinión pública .....	30
4.5 Desastres: constante histórica en el mundo .....	32
4.6 Los cambios que puede hacer el Medio .....	32
4.7 Los beneficios que implica .....	33
4.8 La dificultad del cambio .....	34
Capítulo 5. La estructura del mensaje .....	35
5.1 Desastre social y “Angustia de Muerte” .....	35
5.2 El rol de la angustia en un desastre .....	35
5.3 Estructura del mensaje .....	36
5.3.1 Los mitos de pánico y saqueo .....	36
5.3.2 ¿Cómo debe ser el mensaje? .....	37
5.3.3 Los beneficios del mensaje correcto .....	39
5.4 El uso del lenguaje .....	40
5.4.1 El lenguaje escrito .....	40
5.4.2 El lenguaje visual .....	41
5.5 Lo que la gente quiere saber .....	42
5.6 Información que el público recibe .....	45
5.6.1 La primera nota que se difunde .....	45
5.6.1.1 La especulación .....	45
5.6.1.2 La información oficial .....	46
5.6.2 La crónica de cómo se vivió el desastre .....	46
5.6.2.1 De la vivencia .....	46
5.6.2.2 De los errores humanos .....	46
5.6.2.3 De los daños .....	47
5.6.2.4 Alteración del estilo de vida .....	47

5.7	El protagonismo en televisión .....	48
5.7.1	El exceso de protagonismo .....	49
5.8	Soluciones en puerta y estructura del nuevo mensaje .....	51
5.8.1	Los mensajes de pre alerta .....	52
5.8.1.1	Las solicitudes de ayuda .....	53
5.8.2	El Centro de Operación de Emergencias.....	54
5.8.3	Mensajes a difundir .....	56
5.8.4	Contenido de los mensajes de orientación .....	57
5.9	Conclusiones .....	58
Capítulo 6.	¿Cómo trabajar con una televisora en caso de desastre? .....	59
6.1	Los “peros” a los medios .....	59
6.2	El temor al reportero .....	59
6.3	Las necesidades de los medios .....	60
6.4	Trabajar con el reportero en la búsqueda de información .....	60
6.5	Uso de la televisión en situaciones de desastre .....	61
6.5.1	La televisión que se usa para negar .....	61
6.5.2	La televisión que se usa para justificar .....	63
6.5.3	La televisión que se usa para ganar .....	63
6.6	Las recomendaciones, según los investigadores .....	63
6.7	El olvido .....	64
Capítulo 7.	Conclusiones .....	66
7.1	La especialización del reportero .....	66
7.2	Sostener los vínculos .....	66
7.2.1	Del reportero al científico .....	67
7.2.2	Del científico al reportero .....	68
7.2.3	De la autoridad a la televisora .....	69
7.3	La capacitación del reportero .....	69
7.4	Perfil del reportero capacitado .....	70
Bibliografía	.....	72

## Introducción

La mañana del 19 de Septiembre de 1985, la primera información que se difundió sobre los daños que recibió la Ciudad de México por el sismo de las 7:19 horas, fue transmitida vía telefónica en Televisa por Jacobo Zabudovsky, al momento en que hacía un recorrido en su vehículo. En su reporte al noticiero "*Hoy Mismo*", el periodista describió lo que sus ojos veían: edificios destruidos, gente viva atrapada, otros desesperados en las calles, llorando ante las ruinas de lo que fue su casa. Hubo un momento en que su voz se quebró ante la magnitud de los daños.

A partir de ese momento todos los reporteros se dedicaron días completos a la cobertura informativa del desastre que generó uno de los peores terremotos en la historia de nuestro país. Las notas informativas en radio, prensa y televisión ocuparon los espacios de ocho columnas. El público leyó, escuchó y vio notas informativas, reportajes, crónicas, artículos de opinión, editoriales y caricaturas que informaban sobre el número de muertos, desaparecidos y la historia de algunos sobrevivientes que nos llegaron al corazón; supo de las zonas afectadas, ubicación de albergues, planes de trabajo para la reconstrucción de la ciudad, toma de decisiones de los políticos, apoyo internacional recibido, etc. También se dedicaron grandes espacios al análisis de las responsabilidades pues muchos se preguntaron si realmente nuestro país estaba preparado para enfrentar un desastre de esa magnitud. Hubo mucho de qué hablar.

Algunos investigadores se dieron a la tarea de analizar cómo afecta a nuestra sociedad un hecho de esa naturaleza. Encontraron que nuestro país no estaba preparado para responder en una situación de desastre generada por fenómenos naturales como terremotos, huracanes, etc.

Como antecedente, en ese año solo existía el Sistema de Protección y Restablecimiento para el Distrito Federal (SIPROR) creado cuatro años antes, en 1981. Dependía directamente la Secretaría General de Protección y Vialidad. Su objetivo principal era "participar común y solidariamente para afianzar el sentido social de la función pública de Protección Civil y garantizar la seguridad de los habitantes de esta ciudad y sus bienes" (1).

Después de los sismos, las autoridades transformaron al SIPROR en la Dirección de Protección Civil que pasó a depender de la Secretaría de Gobierno del Departamento del Distrito Federal. Diez años después, hasta 1986, se transformó en Sistema Nacional de Protección Civil. Y hasta 1988, se convirtió en Centro Nacional de Prevención de Desastres, CENAPRED (2).

Las autoridades también se revisaron las acciones a tomar frente a un desastre como el establecimiento de albergues, distribución de alimentos, brigadas de rescate, incorporación de voluntarios para diversas actividades y formas de colaboración de organizaciones civiles y políticas, además de la aplicación del Plan DN-III del Ejército (diseñado en 1972) con el fin de "aplicar medidas de emergencia para auxiliar a la población civil en casos de desastre. Mediante las acciones de rescate, evacuación, prestar atención médica y asistencial, protección y mantenimiento del orden en las zonas afectadas" (3).

Sin embargo, en ninguna de estas medidas se revisó el papel que jugaron los medios de comunicación. No se tomó en cuenta el rol que desempeñan con relación a su utilidad y los alcances que pueden tener en la población más allá de la mera nota informativa. De ahí mi interés por el tema.

Actualmente, cada vez que sucede un desastre en nuestra República -como los más recientes huracanes que afectaron a nuestro país como *Isidore* en Yucatán o *Kenna* en Jalisco, ambos en los meses de septiembre y octubre del 2002; o la explosión del domo de lava del volcán Popocatepetl en Puebla en diciembre del 2000; o un sismo de gran magnitud en la escala de Richter como el que sucedió en enero del 2002- el esquema

1. Mario Garza Salinas, *et. al.*, Los desastres en México. una perspectiva multidisciplinaria, p. 269
2. *Ibid.*, p. 271
3. *Ibid.*, p. 264

informativo de los medios de comunicación es el mismo. Particularmente, nos referiremos al periodismo en televisión por ser ésta el área que me desempeño desde hace diez años y porque es ahí, en el trabajo diario, donde he tenido oportunidad de revisar este tema.

Encontramos que el trabajo de los reporteros en coberturas de desastres es el mismo. Mucha de la información es sensacionalista porque para los productores es garantía de 'rating' (su consumo por parte del público). Por eso en los encabezados y titulares de las noticias, el "gancho" de venta son los datos alarmantes (número de muertos, heridos, etc.). Los reporteros hablan de lo que sucedió "durante" y "después" del fenómeno natural que causó el desastre; pero si se revisa cuidadosamente, encontramos en los guiones de televisión errores en el uso del lenguaje y de la imagen; incluso, en los formatos melodramáticos empleados para narrar el dolor de la gente en ocasiones se carece de profesionalismo. También hay equivocaciones en el manejo de la información científica. Todo se concentra en las fases de "durante" y "después" del desastre, pero no en el "antes", es decir la fase de prevención.

Inicialmente, dada la peculiaridad del tema y con la intención de comprenderlo mejor, comenzamos por hacer una revisión bibliográfica y hemerográfica para saber si en realidad existe una relación entre los medios de comunicación y los desastres. Acudimos a la base de datos del DIRDN, una organización que se fundó en el inicio de la década de los noventas; su nombre completo es "Decenio Internacional para la Reducción de Desastres Naturales" y surgió en función de que muchos países expresaron su preocupación por los grandes daños económicos que les deja un desastre; de ahí su interés por buscar la manera de reducir estos riesgos al máximo comenzando por la investigación. Por eso la última década del siglo XX fue designada para éste estudio.

En el DIRDN encontramos varios artículos que refieren que el vínculo entre medios de comunicación y desastres es muy amplio. Quienes han revisado el tema (como el español César Pérez de Tudela; el norteamericano E. L. Quarantelli y Joseph Scanlon en la década pasada) señalan que además los medios de comunicación –y destacan en gran parte a la televisión- son primordiales en un desastre por convertirse en uno de los vínculos claves entre las autoridades y la población. Debemos precisar también que en la revisión casi todas las referencias son extranjeras.

Curiosamente ninguno de los artículos que revisamos cuestiona el trabajo de un medio de comunicación en un desastre al interior; es decir, analiza sus contenidos, pero no la forma en cómo trabajan o cómo obtienen su información y la jerarquizan. No hacen una reflexión al interior del trabajo de los medios, particularmente la televisión. Las observaciones de los autores son desde afuera. Nosotros en esta tesina incluimos las observaciones que nos parecieron pertinentes desde el interior del medio y de la televisión. Creemos que ésta es una aportación importante porque el desempeñarme como reportera de televisión me permitió comprender el problema desde ambos lados, por eso tratamos de enriquecer las ideas desde un enfoque que los autores no tenían contemplado; esto nos facilitó comprender la viabilidad o inviabilidad de algunas de sus propuestas, y agregar otras.

Nuestra investigación incluye también una revisión del trabajo de campo que han hecho otros reporteros de televisión en desastres; esta parte nos dejó ver que muchos desconocen lo que es la protección civil y nos explican cómo es el esquema informativo al que se ajustan.

Con esto, y la revisión del tema desde el enfoque de otros países, deseo investigar este tema para proponer un modelo informativo que pueda ser aplicable en la televisión mexicana; que cumpla también con una función social, y no sólo comercial como hasta la fecha se ha aplicado al incluir la etapa preventiva de un desastre, hasta el "durante" y "después".

Inicialmente esta revisión no contemplaba una parte clave de la investigación que se refiere a las reacciones del público ante el mensaje. La teoría de la comunicación, en este sentido, fue dejada del lado por considerar erróneamente que el público debería obedecer los mensajes relativos a desastres que tuvieran relación con salvaguardar su vida. Sin embargo, las observaciones de uno de los asesores al respecto, puso en tela de juicio

si el público recibía los mensajes a manera de “la aguja hipodérmica”, es decir, que obedecía el mensaje tal cual lo recibía. Este detalle, inadvertido para mí, nos llevó a una revisión de la teoría de la comunicación que nos permitió tratar de entender este ángulo del tema desde la teoría de “La construcción del temario” estudiada por Miguel Rodrigo Alsina en *La construcción de la noticia*. Debemos subrayar que la hemerografía consultada para esta tesina, tampoco menciona este aspecto, por lo que también es una aportación de nuestra parte.

En Ecuador y Costa Rica los investigadores ensayan la aplicación de nuevos modelos informativos para radio y televisión que incluyan las fase del “antes” y “durante” con el fin de que el público pueda actuar mediante una cultura de prevención seria, constante, frecuente; se pretende así reducir los daños humanos y económicos, y a largo plazo quizás hasta materiales. El sistema de información que estudian se basa en que la prioridad informativa no es hablar del número de muertos, heridos, desaparecidos y zonas devastadas, sino de lo que podría suceder en las siguientes horas y días; ofrecen al público indicaciones de lo que se debe hacer para salvaguardar la vida.

Podríamos afirmar que para la televisión mexicana también fueron de gran impacto los terremotos de 1985 porque no estaban preparados para cubrir un desastre de esa magnitud. Y aunque ahora parecieran estarlo, creemos que su esquema se puede mejorar aún más en beneficio del público y del país para intentar reducir los daños y efectos que un evento de esta naturaleza podría dejar. Es necesario empezar a reflexionar que la televisión además de vender la información general, también puede vender la información preventiva. Y así, ayudar a evitar que suceda otro desastre que por un mal manejo de la información, puede detonarse o recrudecerse.

## Resumen

El tema principal de esta tesis es analizar el uso que se hace de la televisión como medio de comunicación en situaciones de desastre y proponer un nuevo uso de la misma para beneficio de la población.

Durante cuatro años, de 1988 a 2002, revisamos la información que difundieron las principales televisoras en México (Televisa, Televisión Azteca y Canal 40) en diferentes situaciones de desastre; la información fue comparada con las críticas que hacen investigadores extranjeros en esta materia ya que refieren que el comportamiento de los medios de comunicación (incluida la televisión) es complicar y obstaculizar el trabajo de las autoridades y de quienes participan en las labores de rescate.

Para poder comprender el problema, hablamos con reporteros y camarógrafos para comprender cómo trabajan en situaciones de desastre y cuáles son sus prioridades informativas durante la elaboración de una nota informativa. Desde esta perspectiva vimos cuáles son sus necesidades y al mismo tiempo, comprendimos cuáles son las necesidades de las autoridades que manejan un desastre. Concluimos que en la medida en que ambas partes puedan coincidir y trabajar juntas, no sólo podrán evitar mayores consecuencias en el desastre, sino que podrán trabajar con la población en la prevención de los mismos.

## Capítulo 1. Introducción a la televisión.

Dentro de los medios de comunicación, y en específico en el área informativa, la televisión no cuenta con la inmediatez de la radio o la amplitud informativa de la prensa, pero para el público este medio es uno de los favoritos por tener a la imagen como su mejor aliado, es la mejor prueba de fidelidad para narrar un suceso en donde el espectador no pudo estar (una conferencia de prensa en su ciudad u otro estado, una entrevista, o una manifestación por poner sólo algunos ejemplos). Aunque pudiera ponerse en duda la edición de la imagen o la selectividad de las escenas, en términos generales la gente da credibilidad a las imágenes que ve en un noticiero. “La televisión tiene para la mayor parte de los receptores, una credibilidad relativamente grande y un atractivo de igual orden, especialmente porque da la sensación de autenticidad, se presenta a las personas de manera impresionante y posee la ventaja de la actualidad... es el ‘jinete puntero’ de la comunicación de masas” (1).

La imagen sustituye a la narración radiofónica de un suceso, el público prefiere ver con sus propios ojos lo que sucedió, quiénes estaban, cómo sucedió, la imagen (ya sea en televisión o fotografía) es su referente para elaborar un juicio propio.

### 1.1 El trabajo en televisión.

Detrás de la grabación de una imagen, está el trabajo en equipo básicamente de un reportero y un camarógrafo; en ocasiones también se encuentra un realizador (que es el productor de campo) y quien dirige la grabación de la imagen, él pide al camarógrafo qué imágenes grabar en particular y con qué características. Por ejemplo, en una manifestación le puede pedir una toma del rostro del líder del grupo, de las mantas de protesta que llevan, de la expresión de la cara de los funcionarios que los recibieron, o de cómo los golpearon los granaderos, etc. Pero si el realizador no está, el camarógrafo puede hacer ese trabajo incluso con sugerencias del reportero pues él sabe qué imágenes necesitará para la elaboración de la nota.

Entre las tomas más comunes que puede realizar un camarógrafo están:

1. Close up: es el acercamiento que se hace a un objeto; por ejemplo, de la cara del entrevistado, de sus ojos cuando lloran, de sus manos cuando tiemblan, etc.
2. Medium shot: es la toma que se hace de un personaje sólo de la cintura para arriba.
3. Full shot: es la toma del personaje de cuerpo entero, como cuando se toma la foto de cuerpo entero de una persona.
4. Big Full shot: es la toma general de una casa, una fachada, la entrada principal de un edificio, etc.

Debemos subrayar que la forma de trabajo de la televisión es la más laboriosa porque implica el traslado del equipo humano y técnico al lugar de los hechos, elaboración de la nota y grabar la imagen, regreso al lugar de trabajo para la elaboración y edición de la misma (o bien envío del material vía satélite), postproducción y salida al aire de la noticia. Pero en un desastre, como en otros eventos de gran urgencia informativa, se requiere que las autoridades tomen en cuenta las necesidades de los reporteros de televisión porque no son tan independientes como la radio o la prensa, sino que dependen estrictamente de las facilidades que obtengan para la grabación de imagen.

Es importante precisar que los realizadores no intervienen en el trabajo del reportero (es decir, en sus entrevistas para obtener la nota informativa). Éste además de preguntar por iniciativa propia según la nota que esté investigando, recibe ordenes de su superior que es el Jefe de Información, es decir el responsable de elegir qué eventos se graban en un día determinado y por qué pues él ya sabe cuáles son las notas más importantes que se esperan del día en cuanto a acontecimientos políticos (alguna declaración del presidente, una decisión importante del Congreso de la Unión, etc).

(1) F. Bockelman, Formación y funciones sociales de la opinión pública, p. 194

## 1.2 Elección de la información.

Para elegir qué información debe transmitirse y por qué se usan varios criterios. A lo largo del día surge mucha información pero no toda debe necesariamente informarse, por eso debe seleccionarse bajo ciertos parámetros.

Herraiz H. afirma que la noticia “es lo que los periodistas creen que les interesa a los lectores, por tanto, la noticia es lo que interesa a los periodistas” (2). Rodrigo Alsina agrega que la selección de una nota no depende sólo del interés del medio, sino que también debe tener ‘sintonía’ con el público para que sea importante, es decir incluye el criterio del público en esta selección, “cuanta más gente se sienta implicada por un acontecimiento mayor será la importancia de éste. Sin embargo tengamos en cuenta que son los mass media los que seleccionan los acontecimientos a partir del grado de implicación que les presuponen... son los que crean la realidad social. Los acontecimientos son conocidos gracias a los mass media y se construyen por su actividad discursiva” (3)

En el caso particular de la televisión, debemos precisar que el tiempo es lo que cuenta por eso la importancia de las notas informativas está relacionada con el tiempo que se le dé para su transmisión.

Por ejemplo si es una nota que debe incluirse pero no es la nota más importante del día, los jefes de información dan un promedio de un minuto o menos para narrarla y puede ser desde un solo inserto (mejor conocidos como “byte”, es decir, la parte de la imagen donde el entrevistado diga sólo la parte que nos interesa) o bien texto con inserto. Si es una nota que tiene más información (como por ejemplo una crónica que requiere incluir elementos de color o bien una nota que incluye gráficos o la narración de algunos antecedentes) se puede extender de uno a dos o dos minutos y medio. Sólo en trabajos especiales (como reportajes y transmisiones en vivo) es cuando se hacen excepciones para permitir tiempos de hasta tres minutos o más de ser necesario. Más de tres minutos en televisión, es un privilegio para un reportero.

## 1.3 Modelos informativos en la televisión.

En su libro *La televisión: entre servicio público y negocio* G. Richeri afirma que existen dos modelos de televisión. El primero es el modelo comercial que surgió en Estados Unidos, se caracteriza por la televisión en manos del sector privado. Su propuesta gira en torno a tres factores: la audiencia, la publicidad y la rentabilidad económica, es decir que sus espacios televisivos (ya sean para informar o entretener) deben generar alguna ganancia económica porque son para comercializar.

El segundo es el modelo de servicio público que surgió en Inglaterra; parte del precepto de que la televisión que está en manos del Estado porque éste la financia, su función primordial no depende de vender sino de informar, educar, divertir, formar y organizar la opinión pública. Sus programas no son mercancías.

Richeri señala que el primer modelo es el más común ya que la información se ha convertido en un sistema de comercialización, “la información televisiva está económicamente determinada dentro de la producción de mercancías en general... la producción, la distribución y el consumo de la información, el conocimiento y la cultura... se desarrollan de acuerdo con la estructura social, la que a su vez está condicionada por las leyes que regulan la producción y el consumo en general” (4)

Como podemos darnos cuenta (y limitándonos sólo al análisis de la televisión) ésta vende información en sus noticieros a lo largo del día. De ahí la existencia de noticieros desde las seis de la mañana hasta las once y media de la noche con diferentes emisiones, horarios y si es necesario, cortes informativos con información de último momento. Para mucha gente, mantenerse informado se ha convertido en una necesidad y la televisión le da diferentes opciones a lo largo del día para cumplir dicho objetivo. Por lo general, el público prefiere ver los noticieros de televisión por la noche, después de su jornada laboral y previo a su descanso. De ahí que los noticieros nocturnos en televisión sean los preferidos de los anunciantes pues registran mayores índices de

(2) Miguel Rodrigo Alsina, *La construcción de la noticia*, p. 181

(3) *Ibid.*, p. 106 y 30

(4) G. Richeri, *La televisión: entre servicio público y negocio*, p. 24 y 33

rating que los otros noticieros que se transmiten a lo largo del día. Asimismo, las televisoras prefieren que sus noticieros nocturnos sean la emisión estelar del día por tener la mejor información, los mejores conductores, reporteros, editores, redactores, camarógrafos, etc. Es decir, elaboran su mejor producto para la venta más importante del día que es la noche y que se asocia con el tiempo libre del espectador. “El tiempo libre se ha convertido en tiempo disponible para la televisión y no en un ‘tiempo de actividad superior’ que incorpore la enseñanza disciplinada, la práctica y el ejercicio” (5)

En esa dinámica y después de que la mejor información se emitió en el noticiero nocturno, a los noticieros matutinos y vespertinos no les queda más que repetir la misma información e ir agregando aquella que se genere en el transcurso de la noche (como la nota roja por ejemplo) y el día (en los eventos políticos que son a temprana hora, entrevistas que se lleven a cabo o conflictos viales, entre otros). “Los mass media aproximan al individuo a la realidad de una forma especial... el ojo electrónico llega donde no puede llegar el ojo humano... convierten los acontecimientos en un material de virtual consumo repetitivo” (6)

Para terminar, nos parece de vital importancia destacar un punto que Richeri señala en su libro y que es el punto donde creemos pueden coincidir el servicio comercial y público de la televisión en beneficio del auditorio, “el operador público deberá demostrar, siempre que pueda, que es posible realizar un servicio público de éxito, de manera que sus rivales no tengan más remedio que imitarlo” (7) y aquí creemos que esta el espacio idóneo para incluir la información en desastres, mismo que desarrollaremos a lo largo de los siguientes capítulos.

(5) *Ibid.*, p. 122

(6) Miguel Rodrigo Alcina, *op. cit.*, p. 90-91

(7) G. Richeri, *op. cit.*, p. 7

## Capítulo 2. Situación de México en materia de desastres

### 2. Qué es un desastre, definición, tipos y daños que genera.

#### 2.1 La vulnerabilidad de México ante los desastres: situación geográfica, tipos de desastres que ha sufrido, consecuencias y grados de vulnerabilidad.

**NOTA:** *En este capítulo en particular, se utilizó la entrevista de ficción como género periodístico para cubrir los dos objetivos arriba señalados, a fin de facilitar la comprensión del tema. El texto consiste en una entrevista al país para conocer su relación con los desastres.*

Estaba sentado como sirena sobre el mar, recargado en su brazo derecho, el único que tenía. El otro lo había perdido, ni siquiera sabía dónde ni cuándo; en sus recuerdos no estaba presente, y nadie le dio razón de lo que pudo haber sucedido. El agua humedecía su piel y él lo disfrutaba, le gustaba ver hasta dónde llegaba la espuma del mar y cómo se retiraba sin explicación alguna. Su cuerpo estaba arqueado hacia el lado derecho, en armonía con el único brazo que sostenía todo su peso en colaboración con su cadera: ésta se acomodó de manera tan femenina y sensual, que sobresalía del resto de sus vecinos, cuerpos sin forma sobre el agua. Después juntó sus pies semejando uno solo y los acomodó como las sirenas lo hacen con su cola, con la punta hacia el cielo, haciendo una curva graciosa.

-Ja, ja, ja, pero qué pregunta tan indiscreta... ¿la verdad? No recuerdo desde cuándo estoy aquí, lo que sí sé es que son miles de millones de años, aunque para esta edad me encuentro bastante bien conservado ¿no crees?

¡Y vaya si lo estaba! No tenía ningún rasgo de decrepitud o Alzheimer; todo lo contrario, parecía un hombre maduro, con pleno conocimiento de su historia y su vida, excepto por ciertos datos.

-Siempre he tenido curiosidad por saber por qué usted eligió este continente para asentarse, ¿quizás por la temperatura del mar?

-Por alguna circunstancia que desconozco aquí nací y desde luego, aquí me he de morir. En esta zona geográfica no me falta nada, de verdad: tengo mar, sol, arena, montañas, ríos, playas encantadoras... en fin, todo lo que cualquier pedazo de tierra pudiera necesitar para sentirse completo. ¿Sabes cuál es mi única queja? Que en este lugar cruza el "Cinturón de Fuego del Pacífico", una zona que como su nombre lo indica atraviesa todo el globo terráqueo; de él se originan muchos de los sismos que me sacuden; además me atraviesa un Eje Volcánico que hace honor a mi nombre y se llama Transmexicano; de éste se generan los volcanes que me habitan como el Popocatepetl, Parícutín o Iztaccihuatl. Y eso no es todo, también estoy sobre placas tectónicas que son las diversas piezas que conforman la corteza terrestre como si fueran un rompecabezas. Como estas placas se mueven en diferentes direcciones, chocan con frecuencia entre ellas y me hacen moverme como quieren. ¿Sabes cuáles son las principales? La de Cocos, Rivera y Pacífico.

-De hecho la placa de "Cocos" se encuentra bajo uno de sus estados, que según sé es Guerrero. Oiga, ¿y no podría usted controlar esos movimientos?

-¡Imposible! Son más fuertes que yo, me mueven cuando quieren y como quieren, casi, casi, "al son que me toquen, bailo". Además ellos, junto con otros factores, han hecho ver su suerte a estados como Jalisco, Michoacán, Colima, Oaxaca, Guerrero, Baja California, Distrito Federal, Puebla y han provocado la muerte de muchos de mis habitantes. Actualmente puedo presumir que tengo poco más de cien millones, todos regenerables por biología y cada uno valioso por sí solo. ¿Pero cuánto tiempo van a vivir? Eso no lo sé. Esto es de pronto como estar sentado sobre una bomba de tiempo.

El sol estaba de curioso en la charla, pero no abrió su boca. Se limitó a broncear la tierra mexicana dejando un tono cobrizo, casi perfecto; y su dueño lo disfrutaba pues no hizo el menor intento por taparse de él. Sólo dejó que fuera él quien se retirase de ahí.

-¿Qué parte de usted le gusta más?

-Mi mayor orgullo es mi ombligo, la Ciudad de México... es divino no te imaginas. Está considerada como uno de los lugares más grandes y poblados del mundo, alberga casi la décima parte de mi población, cerca de diez millones de personas. Aquí "se concentran los tres poderes, la coordinación del poder religioso y financiero del país. Tienen en ella su asiento todas las secretarías de estado, las centrales de empresas financieras y de comunicaciones y la inmensa mayoría de los servicios de cobertura nacional, como la educación, salud, recreación" (1).

-Entonces usted tiene por ombligo una joya porque esa ciudad tiene unas raíces históricas muy importantes.

-Sí, pero "es una de las grandes ironías de la historia urbana que... esté sobre uno de los suelos más inestables del planeta" (2).

Una profunda tristeza se impregnó en su tono de voz; era el momento justo para hablar sobre su salud, tema del que tanto se ha hablado en los últimos años, cuando los diarios dicen que mejoraba lenta, aunque notablemente, de una enfermedad un tanto extraña.

-Por cierto, sé que se ha encontrado un poco delicado de salud, los médicos afirman que ha mejorado. Sin embargo, no logro comprender del todo su afección.

-Querida mía, sufro de una enfermedad que crece lentamente. Desde que tengo uso de memoria, sufro sus malestares y éstos han emperado poco a poco sin saber por qué, con decirte que ya hasta perdí la cuenta. El hospital que me atiende, el Centro Nacional contra la Prevención de Desastres (CENAPRED), contabilizó que sólo en el siglo pasado, padecí 97 ataques graves por diferentes causas... 26 huracanes, 22 inundaciones, 15 terremotos, 8 lluvias torrenciales, 7 incendios graves, 4 explosiones, 2 erupciones volcánicas y 11 eventos diversos como epidemias y deslaves, entre otros (3). ¿Sabes lo que esto significa? Que tengo un padecimiento grave por año, casi todos recurrentes. Este conteo se limitó hasta el mes de junio; falta agregar entonces las crisis que he tenido en los últimos cuatro años y que se han acentuado por su gravedad y frecuencia. Además, aquí no están incluidos los trastornos menores, sólo los más fuertes.

-Sé que el cáncer es terrible, pero se ha difundido que es una enfermedad curable. ¿Acaso su padecimiento no fue detectado a tiempo?.

-Es que es una enfermedad incurable, pero no se llama cáncer. Me han examinado muchos médicos con diferentes especialidades: geólogos, vulcanólogos, sismólogos, ingenieros y más... Me hicieron muchísimos estudios, investigaron sobre mis síntomas, consultaron con la Organización Mundial de la Salud (OMS). ¿Y sabes cuál fue el diagnóstico? "Desastres". Cuando escuché esa palabra me quedé mudo. Dijeron que era un trastorno grave, incurable, definido por la OMS (4) como "un evento súbito que rebasa la capacidad de un sistema". Tuve que pedir que alguien me tradujera tan incomprensible definición: "Verá -me dijo uno de los médicos del Cenapred- se lo explicaré de forma más sencilla. Cuando un fenómeno natural por ejemplo un terremoto o un huracán ataca a una persona, es posible que ésta no sufra mayores daños si se encuentra preparado para afrontarlos; pero si no lo está entonces sufre un desastre. Y este es su caso: el fenómeno natural rebasa la capacidad de respuesta de su sistema; usted es más débil y no puede hacerle frente porque no está preparado. Entonces un terremoto o huracán le afecta gravemente, usted no puede enfrentarlo, se altera su equilibrio general, entra en crisis y entonces necesita atención médica. Y además, la ayuda de terceros para sanar, quizás de sus vecinos. Por ende requerirá una rehabilitación difícil sin olvidar las secuelas que puedan presentarse.

-De hecho conozco un poco de esta enfermedad; y es cierto que fue la OMS quien estudió al respecto. Clasificó a los desastres según las diferentes formas en que se presentan y gracias a ello se pudo determinar su origen. Por ejemplo, los de origen geológico son erupciones volcánicas, sismos y terremotos; los hidrometeorológicos corresponden a los huracanes o inundaciones; dentro de los sanitario-ecológicos se encuentran la

(1) Mario Garza Salinas, *et. al.*, *Los Desastres en México, una perspectiva multidisciplinaria*, p. 187

(2) Piers Blakie, *et. al.*, *Vulnerabilidad*, p. 233

(3) Turati, Marcela. "Los 97 desastres de México", Marcela Turati, periódico *Reforma*, 19 de junio de 1999, p. 8

(4) Página internet OMS

contaminación o las pandemias; los socio organizativos (o provocados por el hombre) incluye a las guerras civiles. Y por último los tecnológicos que incluyen a las explosiones, avionazos y fugas radioactivas. (5)

-Sí, también dijeron que cada uno de ellos es valorado en función de los daños que causó: “pérdidas humanas, lesionados, daños y destrucción de propiedades, daños y destrucción de subsistencia, interrupción de la producción, del estilo de vida, interrupción de servicios esenciales, daño a la infraestructura nacional y sistemas de gobierno, pérdidas económicas y efectos sociológicos y psicológicos” (6).

Muchas cosas pasaron por mi cabeza mientras lo escuchaba hablar. Me era imposible la idea de pensar en tantos años de vida marcados por una enfermedad inevitable y terrible que puede acabar en tan solo segundos con la vida construida en tantos siglos. Mientras tanto, él parecía estar posando para un gran pintor, todo el tiempo estaba sin mover ni un centímetro de su posición original. Pregunté entonces por los síntomas de su enfermedad y sobre su fragilidad que lo hacía tan vulnerable.

-Mira, las placas tectónicas me provocan unas “temblorinas” espantosas, se les conoce como sismos o terremotos. Antes creía que era epilepsia, pero después comprendí lo que eran y lo que significan: el derrumbe de casas, edificios, hospitales y la muerte de muchas personas si no se está preparado. Estos sismos me afectan más mi ombligo donde se encuentra el Estado de México y los estados de Jalisco y Puebla; en ellos hay una población en riesgo de 33 millones 200 mil personas (7). ¿Y sabes por qué el ombligo y el estado de México son los más vulnerables? Por estar ubicados justamente sobre un lago, el de Texcoco, tienen entonces lechos lacustres que son suelos pésimos para la construcción.

Por ejemplo –continuó– sufrí un sismo muy duro en septiembre del 85, con una intensidad de 8.1 grados Richter; éste, y los sismos de San Francisco en 1906 y el de Tokio en 1923, han sido tres de los más devastadores del mundo en el siglo pasado.

-Tenía yo trece años, recuerdo que... -interrumpí sin darme cuenta, apasionada por el tema hasta que me percaté- discúlpeme, siga por favor.

-Con otra de mis enfermedades, como dice el dicho, “me siento con el agua hasta el cuello”; estoy en una región intertropical perfecta para que las costas del mar Caribe, Océano Pacífico y Golfo de México puedan dañarme cuando se forma por ahí algún huracán o tormenta tropical. Éstos “pegan” en las zonas costeras y arrasan con todo porque las fuertes tormentas que generan inundan a comunidades y ciudades que no tienen drenaje o bien, éste es deficiente o insuficiente. Quienes más sufren con padecimiento son mis estados como Baja California Sur, Sinaloa, Michoacán, Jalisco, Guerrero, Oaxaca, Veracruz, Chiapas y Quintana Roo. El caso de Nuevo León es diferente porque es susceptible a inundarse. En total, hay una población en riesgo de 10 millones 600 mil personas (8).

-Hábleme de sus volcanes. En las noticias se habla frecuentemente de que...

-Mira, hace mucho uno de los primeros médicos que me revisó dijo que mis volcanes estaban tan dormidos, es decir tan inactivos, que ni el príncipe del cuento podría despertarlos. Y cuando menos me di cuenta comencé a sentirme mal: dos de ellos despertaron para dar muestras de vida y afirmar que, como dice el dicho, los cerros aunque viejos también reverdecen. Son el Popocatepetl y el volcán de Colima; por supuesto, están los estados en riesgo que son Puebla, Colima y sus respectivas periferias. Y bueno, se supone que los médicos me están preparando un tratamiento para que cuando hagan erupción no me afecte tanto.

-¡No imaginé lo vulnerable que es! Pero también se ha llegado a la conclusión de que nosotros como población hemos contribuido a aumentar su vulnerabilidad, que hemos puesto nuestro granito de arena al respecto. Al menos eso dicen la Universidad Nacional Autónoma de México, la Iberoamericana, la Autónoma Metropolitana y hasta por investigadores extranjeros. Pero no alcanzo a comprender del todo.

(5) Fernando Román, *et. al.*, *Primeros Auxilios Esenciales PAES*, p. 160

(6) Nick Carter, “Disaster management”, *Asian Development Bank*, p. 10

(7) Melgar, Ivonne. “Ubican en 40 ciudades alto riesgo de desastres”, periódico *Reforma*, 14 de julio de 1999, p. 2

(8) *Ibidem*

-Es cierto; ustedes han contribuido a aumentar mi vulnerabilidad en diferentes aspectos. ¿Sabes cómo? Me ha hecho vulnerable cuando construyen sus viviendas con materiales de construcción baratos y donde no deben. Por ejemplo, escogen terrenos con cauces y barrancas, propensos a sismos o inundaciones y cuando estas zonas son habitadas, ¡zaz! en cualquier momento la gente podría perder su casa y todo lo que tenga. Ahora, ¿quiénes viven en estos lugares? Familias de escasos recursos. Blakie Piers, Ben Wisner y un conjunto de mis médicos, en su libro *Vulnerabilidad...*, aseguran que los grupos más débiles son aquellos que también tienen máxima dificultad para reconstruir sus medios de subsistencia después del desastre.

-Pero una gran parte de su población tiene estas características...

-Imagínate, casi la mitad de mis habitantes, más o menos 50 millones, se encuentran en condiciones de extrema pobreza. Por eso soy también vulnerable en lo social, porque con la sobrepoblación existente y en estas condiciones, en mi ombligo y otros estados es difícil tener una casa. Las viviendas bien construidas y ubicadas en zonas geográficamente seguras son caras, cuestan mucho dinero. Mi economía es conocida por su bajo poder adquisitivo; entonces para estas familias es más fácil y barato asentarse, sin saberlo, en terrenos y suelos irregulares, con casas y techos de adobe débiles que se derrumban con ellos dentro ante cualquier fenómeno natural. En ese sentido Luis Preciado Barragán, otro de mis médicos, después de hacerme muchos estudios llegó a la conclusión de que la ciudad que hoy prevalece no se edificó obedeciendo a un plan urbano ni a un proyecto de nación, sino respondiendo a la solución de los problemas más inmediatos. (9)Y eso que no hemos llegado al punto de la política...

-Lo dice como si fuera la llaga más dolorosa...

-En efecto, es dolorosa y confusa, tanto que ni a veces yo la entiendo. Radica en el hecho de que los presidentes y políticos que me han dirigido equivocaron la forma de resolver el problema y complicaron más mi enfermedad y por ende sus consecuencias. Actualmente por ejemplo, después de un desastre natural, se toma la errónea decisión de asegurar la reconstrucción total de la zona en pocos meses, cuando el problema no es reconstruir rápido lo perdido, sino comprender que lo construido que la zona no es la adecuada. Pareciera que existe una dificultad para observar las causas geográficas y reales de mi vulnerabilidad; no comprenden que con la reconstrucción hecha en el menor tiempo posible, solo se tapan los hoyos, los errores. Así las cosas, sólo queda esperar el siguiente desastre con iguales o peores resultados.

Soy vulnerable –enfaticó- en este sistema en que me desarrollo porque hay pocas intenciones de prevenir las causas del problema y hasta hoy el método que se ha seguido es solucionar las cosas hasta que suceden.

Nunca había pensado en estas cosas; yo como muchos, creía que la vulnerabilidad surgía por causas geográficas pero no contemplé las causas humanas. Me quedé petrificada asimilando. Ahora todo estaba más claro y sentí mucho miedo, supongo que el mismo que él sintió cuando comprendió la complejidad del problema, con tantos puntos que atacar y pocas soluciones a la mano. En lugar de pensar qué hacer con mi miedo y mi angustia, dije lo primero que se me ocurrió: la posibilidad de un trasplante.

-Imposible. No hay alternativa –respondió-. Por otro lado no puedo hacer maletas y mudarme, cambiar de territorio. Ya comprendí que no queda más remedio que aprender a vivir con esta enfermedad y prepararme para el momento de una crisis.

No soy el único que padezco esto –dijo más sereno-. Mis vecinos del norte, por ejemplo, se han preparado para prevenir algunos de los daños y amortiguar sus peores consecuencias. Todo lo contrario a Turquía, Taiwan o El Salvador, quienes recién sufrieron un terremoto que les provocó una crisis espantosa. Dudo que tuviesen información sobre prevención o conocimiento mínimo de en dónde se encontraban ubicados, como lo saben ahora; en el caso de Turquía está sentado, como yo, en una gran placa geológica. Por el contrario, Japón conoce bien su vulnerabilidad ante tsunamis y terremotos y ya ha puesto en práctica diversos planes de evacuación y se preocupa por entrenar a su población ante futuros peligros. La única forma de saber si todo esto servirá es hasta que realmente suceda un evento natural terrible. En mi caso, cuando me fracturé

(9) Mario Garza Salinas, *et al.*, capítulo 7 “La protección civil en la ciudad de México: resultado de un proyecto de país”, p. 185

el ombligo y otros estados en el 85', mi presidente en turno Miguel de la Madrid, reconoció que yo no estaba preparado para una situación de esta magnitud, ni para solventar sus consecuencias como el desabasto de agua, gas y energía eléctrica. Pero esto no ha cambiado, no hay una preparación... a 18 años de esta tragedia yo veo que mi población se encuentre en un grave estado de indefinición porque no se han capacitado ni organizado para afrontar este tipo de crisis. Y los políticos que me integran, aunque han hecho propuestas sobre el tema, pero no dejan de ser sólo un papel.

-¿Cómo es esto posible? ¿Por qué?

-Todo tiene una razón y es que se le ha dado poca prioridad a esta bomba de tiempo. Blakie Piers y sus compañeros, llegaron a la conclusión de que mi enfermedad no es un problema prioritario a resolver para mi presidente. Lo son otros más frecuentes, como la política, la economía, las elecciones, la pobreza y en ocasiones los deslizamientos de tierra e incendios. Le dan más prioridad a lo que consideran importante para conservar el poder político contra lo que es aparentemente lejano. Sus palabras fueron "hay una disminución de la 'voluntad política' para proteger a la ciudad de semejantes desastres... han sido desplazados por otros problemas ambientales y políticos más urgentes" (10). Y con respecto a la prevención, coincidió con las palabras del doctor Sergio Flores, "las medidas que se han tomado para proteger y auxiliar a la población en desastres han sido resultado de los mismos desastres y no de la adopción de medidas preventivas" (11).

Se quedó callado, pensativo, su mente siguió reflexionando sobre lo dicho. Está empezando a oscurecer. Ante un atardecer refrescante, sus pies continúan inmóviles y siguen apuntando al cielo. Los únicos sonidos que se escuchan son los de la nada.

-La Secretaría de Gobernación informó que en el 2003 se destinaron más de 90 millones de dólares para atender los daños por desastres que hubo en nuestro país, mientras que la ONU informó que en el mundo se registraron pérdidas por 100 mil millones de dólares (12). Incluso, dije, la Secretaría de Desarrollo Social dio a conocer que en las últimas dos décadas, usted sufrió daños materiales por 4 mil 550 millones de dólares y perdió 2 mil 770 habitantes solamente por desastres relacionados con agua, ya sea por exceso o falta de ésta (13). Si sigue así, ¡usted se va a ir a la ruina!

-Mira, quienes me gobiernan han hecho una "caja chica" para mis gastos médicos en caso de un desastre. A esta caja la bautizaron con el pomposo nombre de 'Fondo Nacional de Desastres Naturales'. ¿Sabes cuánto dinero hay ahí para este año? 250 millones de pesos. Pero el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente informó que en el 2002 los desastres costaron al mundo 55 mil millones de dólares y en el 2003 60 mil millones. Los números aumentan año con año (13).

Pero no puedo negarte que estoy preocupado -afirmó-; varios médicos de mi vecino Estados Unidos constantemente afirman del inminente peligro que existe con la falla de San Andrés, un sistema de fallas entre varias placas tectónicas que atraviesa el estado de San Francisco, que está acumulando una gran cantidad de energía y que de un momento a otro liberará mediante un fuerte sismo capaz de separar a este estado del país, convirtiéndolo en una isla... y hay grandes probabilidades de que se lleve consigo el único brazo que me queda.

No tengo palabras para decir algo ante tan terrible profecía. Y continuó tras una larga pausa.

-No tengo más que decir. Quisiera ver cambios, "lo opuesto a cualquier aceptación pasiva de la inevitabilidad de pérdidas por desastres geológicos..." (14) representada en los verbos "...cambiar, fortalecer, desarrollar y educar" (15).

(10) Piers Blackie, *et. al.*, op. cit., p. 241

(11) Mario Garza Salinas, *et. al.*, op. cit., p. 100

(12) Guillén, Gullermína. "Destinaron 90 mmd a atención de desastres", periódico *El Universal*, 12 de diciembre de 2003, primera sección, p. 24

(13) Martínez, Nurit. "México perdió más de 4,500 mdd por desastres naturales", periódico *El Universal*, 22 de marzo de 2004, primera sección, p. 24

(13) [www.ahorausacom/EyF121103CostoDesastres.htm](http://www.ahorausacom/EyF121103CostoDesastres.htm)

(14) Piers Blackie, *et. al.*, op. cit., p. 252

(15) *Ibidem.*

-Un comentario más por favor... ¿tiene idea de cuándo va a morir?

-Hace mucho tiempo vaticinaron que sería con la aparición del quinto sol. Dicen que actualmente, vivo en el tercero. Pero si como vivo ahora viviré los otros dos, no quiero pensar qué va a quedar de mí.

### Capítulo 3. La televisión y su cobertura informativa ante los desastres: el trabajo de campo

Con el fin de entender mejor el tema que analizamos elegimos elaborar un capítulo con la experiencia de tres personas que han trabajado en situaciones de desastre para televisoras diferentes. El primero es una reportera, el segundo un camarógrafo y el tercero es mi experiencia personal como reportera en una emergencia previa a un desastre. En cada texto, escrito en primera persona, hay experiencias como reporteros y como seres humanos, cuentan los hechos que vivieron, los problemas a los que se enfrentaron y cómo los solucionaron en ese momento. Con estas entrevistas se pudo obtener más información de la revisada en bibliografía y hemerografía, y encontramos decisiones acertadas y erróneas que nos permitieron poder enfocar el tema desde otros ángulos que sólo se perciben cuando se viven. Cada uno de estos puntos está señalado en cursivas y serán estudiados a lo largo de los capítulos 4 al 7.

#### 3.1 El respeto por el agua.

*Entrevista con Bertha Alicia Galindo, reportera TV Azteca, Agosto 1998.*

-Mándame a mí por favor, yo conozco el estado- dije suplicante.

-Espérate- respondió indeciso Oscar López, el productor del noticiero "Visión Urbana", programa de Televisión Azteca que sustituyó a "Ciudad Desnuda, el noticiero que todo México ve".

*Esperé ansiosa la respuesta durante el transcurso del día. Ahora que lo recuerdo confieso que lo dije a ciegas, confiada de conocer el estado después de una pequeña cobertura sobre el ejército zapatista en el 95'. Tenía un mes de trabajar ahí y no era la única que quería ir a cubrir esa nota. Era septiembre de 1998.*

Por la noche Oscar me informó,

-Mañana sales a Chiapas en el primer vuelo, te vas con el camarógrafo Gustavo Huerta. Mariano Rivapalacio – otro de los reporteros- llegó a Tapachula pero esta muy lejos de la zona afectada. Ustedes van a llegar a Tuxtla y de ahí se van a Tonalá, tienen que rodear por la carretera para llegar.

*Lo que no dijeron es que la carretera a Tonalá estaba rota, no lo sabían, la información no se tenía. En realidad todas las carreteras estaban igual, sin poder pasar. Y yo no sabía nada del tema de las inundaciones, no tenía idea de nada, realmente no sabía a lo que iba. El camarógrafo y yo no teníamos miedo, no; simplemente incertidumbre, porque en ese momento no sabes a lo que vas. Yo había estado en un evento de guerrilla pero no en un evento en que el agua te puede matar.*

A los 23 años terminé la carrera de comunicaciones en Veracruz y vine al Distrito Federal. Primero como fotógrafa y luego como reportera en *El Financiero*, me enviaron a cubrir la guerrilla zapatista. Después me fui a Multivisión donde trabajé con Carmen Aristegui y Javier Solórzano en el programa *Blanco y Negro*; ahí cubrí la fuente política. No estaba en mis planes hacer nota roja, "yo no hago esas cosas", decía. Pero acepté la invitación de Oscar porque en Chiapas descubrí que me atrae el peligro, la sensación de no saber que va a pasar después; siempre me han llamado los deportes de aventura, me he puesto muchas veces en riesgo, aunque luego me arrepiento. Es como estar enamorada del riesgo, una fascinación por esas cosas, algo que no puedes dejar.

Llegada a... ¿la selva?

Veinticuatro horas después llegamos a Tuxtla Gutiérrez. La tormenta "Javier" aún no llegaba ahí, recorrimos el lugar en una camioneta Suburban rentada y nos quedamos en un hotel. Además de la cámara de televisión, cassettes, cables, micrófono y demás indispensables, consideramos necesario llevar botas, cuerdas, lámparas, impermeables y un sleeping bag. Salimos al día siguiente.

A las cuatro de la mañana nos enteramos que la carretera a Tonalá estaba destruida. Alguien nos explicó que podríamos llegar allá en seis horas por otro camino peligroso, con demasiadas curvas. Y señaló la ruta que debíamos seguir para llegar a la noticia.

*No recibí ninguna indicación acerca de cómo cubrir un evento en zona de desastre, es más, era la primera vez que iba a un lugar así. Sólo sabía que para el noticiero en que trabajaba, era necesario contar noticias con forma de historia. No sólo indague el qué, cómo y cuándo de la nota, hice hincapié en el dolor y el sentimiento de las víctimas de las lluvias. Presenté mis notas con algunos calificativos y Rocío Sánchez Azuara y Eduardo Blancas, titulares del programa, juzgaron abiertamente a los buenos o los malos de la historia. Aunque traté de esquivar el sensacionalismo y amarillismo, no siempre me era posible.*

Mi primera fuente era la gente afectada, fui a los albergues para ver qué sucedía, en qué condiciones se encontraban. Lo más impresionante fue cuando pedí a la "policía" ir con ellos a un recorrido, subimos a un camión de esos de granaderos o del ejército que tienen el piso bastante alto y vimos que el agua llegaba a la mitad de las llantas. Puedo decir que la gente se "embarcaba" en la carretera y la carretera era como un barquito que te llevaba al pueblo. Todo lo que era seco en ese momento eran ríos, al lado de la carretera había campos, ranchos, todo estaba completamente lleno de agua. Impresionado, el camarógrafo empezó a grabar.

La primera emisión en vivo no resultó como esperaba; *impactada por los daños en la zona, me equivoqué varias veces en lo que decía*, la imagen no estaba editada, entonces lo que yo decía al público no estaba apoyado en imagen. Era la única reportera que había entrado a los pueblos cercanos a Tonalá; los reporteros de Televisa y Radio Red estaban en Tapachula, muy lejos de mí. Entendí que esto no era un evento cualquiera y durante los cuatro días consecutivos no me comuniqué ni con mi familia y ni con mi pareja.

Hablé con la gente hecha "pomada", la gente desesperada que no tenía nada porque había perdido todo, con los equipos de protección civil, ejército, marina, granaderos... Hubo necesidad de trasladarnos en lancha para acceder a lugares difíciles. El agua color arena tenía una fuerza tal, que era difícil diferenciar dónde era río y dónde desembocaba al mar. La gente llegó a sentir que se perdía en ese lugar al que antes conocían como la palma de su mano. Después me embargó una soledad terrible, ¿hacia dónde íbamos?, ¿el lugar a dónde nos llevaba el agua era seguro? Después aprendes a elegir el lugar donde debes descender, además del gran fango había terrenos pantanosos. Estaba impresionada de ver la magnitud del desastre. Demasiadas emociones fuertes para un par de días.

El papel que se juega

*Los medios (es decir, la televisión) fuimos los voceros de lo que pasó, la ventana de lo que la gente quería saber de Chiapas: el grado de esta desgracia. La gente quería saber, yo quería saberlo y si yo quería saberlo como persona, yo pienso que la demás gente también.*

El periodismo se huele, la nota se huele, se siente; entonces tú eres quien siente dónde puede estar la información, la mayor parte de cosas y los sucesos. En mi caso, transmití desde estos pueblos... uno, dos, tres, cuatro, cinco, seis... creo que como unas diez... entre diez y trece notas, más o menos... y cada una de ellas contaba una historia.

Para una televisora, la noticia no existe si no hay imagen. De nada sirve narrar algo si el público no lo puede ver. Afortunadamente el camarógrafo tenía iniciativa, no necesitaba darle indicaciones de lo que debía grabar. Él sabía qué se necesitaba y cómo hacerlo. *Y en esta cobertura, lo que la gente necesitaba ver eran las tomas más impactantes, las imágenes que hablaran por sí solas. No faltaron los acercamientos a los rostros, las panorámicas que mostraran las dimensiones del agua, las casas destruidas. Esas imágenes de alguna manera tienen que ser igual de impactantes que la realidad ¿no? Pero tú sabes que si ves una cara de un niño llorando de aquí a tres metros, va a ser más impactante que tengas una cara en un close up (es decir una toma cerrada), un acercamiento, de un niño llorando. Entonces se buscan esas cosas.*

Cuando yo envié el material a los editores, no podía estar supervisando la edición, pero comprendieron lo que más o menos yo quería que se transmitiera. Y las notas quedaban bien armadas, a lo mejor había más imagen que yo hubiera querido que pusieran porque realmente era feo, triste, desolador. Por el perfil del programa, a Oscar le gustaba mucho la producción de la nota, que no se editara de forma simple, sino que se le introdujeran *dat sounds*, sonido ambiente, que tuviera fuerza, que moviera al público. Los editores son especialistas en hacer eso

El público fue muy sensible a esta información dado el contexto político y social que ocurría en Chiapas en ese momento: había pasado la masacre de Acteal, la guerrilla zapatista, los conflictos étnicos, y además, pueblos deshechos por las lluvias.

En una ocasión fuimos con las autoridades, en helicóptero, a dejar alimento porque no había otra forma de llegar al lugar. De pronto cuando nos bajamos, toda la gente venía corriendo a montones para arrebatarse un kilo de minsa, de harina para tortillas y despensas. Llorando se acercaban a contarte "Mire como tengo el pie, tengo gangrena, además ya estoy enfermo, tengo una úlcera pero con la inundación se me esta infectando y no me quieren llevar al hospital". O este otro "¿Sabe que? yo me fui nadando y mi hijito se me unió a mí pero llegó un momento en que se soltó y se quedó". Por ahí tengo los cassettes grabados, y de pronto cuando lo veo hasta escalofríos me dan porque... yo creo que de eso iban impresas las notas... *qué cómo se transmite eso. Con lo que sientes, con las palabras, y aún así creo que me quedé corta.*

Se presionó mucho a las autoridades, por eso la reconstrucción de los puentes fue muy rápido a pesar de que muchos estaban destruidos. Los medios estuvimos un mes por lo menos en Chiapas, igual que las autoridades civiles y militares.

También hubo presión para nosotros, obtener información y enviarla a una hora determinada. La televisión es tiempo, es exactitud... es el momento. De nada sirve que tengas la mejor, la gran nota si no la tienes en el momento justo porque tu noticiero es a un tiempo específico y no hay otro. Si no qué chiste, te llevaste toda una mañana trabajando para que tu nota no entre al aire y además para que te pongan ¡una de aquellas! escuchas el clásico "Cómo es posible, si para eso estás allá, organízate, a lo mejor me vas a mandar información para el lunes y martes, y el martes no te vas a regresar, te pones a trabajar... o me mandas la información de lunes y martes en dos envíos, eso es organización tuya". *El principal verbo que conjugan tus jefes y el medio es querer: queremos la nota, queremos la información, queremos, queremos, queremos, queremos...*

El pueblo fantasma

Valdivia era un pueblo fantasma porque de él sólo quedó el nombre y algunos sobrevivientes. El público supo de su existencia hasta que llegamos a este lugar donde el suelo que pisabas era el techo de alguna casa. Desde ahí nos enlazamos al noticiero esa noche.

Todavía me cuesta trabajo creerlo: la gente rascaba en el lodo porque se acordó que debajo del colchón de su casa que estaba sepultado no sé cuantos metros, había dejado un dinerito y a lo mejor todavía estaba... *¡Esas eran las historias que había que contar! ¡Cómo no iban a importar! ¡Cómo no iba a transmitirlo! ¡Pues claro que lo transmites! Un reportero de por sí es sensible ¿no? Y los hechos te sensibilizan. A lo mejor la gente nunca debió haber vivido tan cerca de esas zonas... pero el problema era que muchas de esas casitas junto al río, habían sido promovidas por partidos políticos. Finalmente la gente se la llevo la fregada y los políticos pues no hicieron nada. No me preguntes de qué partido, porque eran igual de uno que de otro.*

Entre las gentes mas dañadas estaban las desposeídas, sólo tenían algunos animales, tierritas y su familia. Hubo hacendados que se quedaron sin nada, que perdieron ranchos enteros, ganado, desaparición de pueblos enteros. Y para eso, sólo puse un calificativo: impresionante. Fue un exceso de la naturaleza, hasta el ejército decía que había trabajado en otras desgracias, pero que ninguna como ésta en las últimas décadas.

El río también se llevó para algunos veinticinco años de trabajo equivalentes a varios animales, vacas, un camión, sus hijos, sus parientes, sus tierras y hasta una gran parte de su pasado. Nadie sabía qué iba a pasar: quiénes perdieron ranchos y eran dueños de propiedades a lo mejor podrían irse a Tuxtla, Tapachula o Tonalá, hacia alguna zona urbana donde pudieran proteger su patrimonio. Pero quienes no tenían mas que su casita y un pedacito de tierra, no tenían otra opción. Fue una lástima.

Seguir el camino

Continuamos al día siguiente apoyados en helicópteros de las autoridades, nos las ingeniamos para convencer al ejército de llevarnos a algunas zonas, de dejarnos en otras. Que te 'tirara' en un pueblo para que te quedaras ahí a trabajar y después, convencerlos de que regresaran por ti. Si no ¿cómo te ibas?.

*Las pérdidas humanas y materiales, la carencia de comida, ropa y medicinas... los medios competimos por ser los primeros en difundir toda esta información. Distribuidos en la zona, nos convertimos en los ojos del mundo y de las autoridades porque hubo zonas a las que llegamos primero que el ejército. No es que tuviésemos mayor capacidad que ellos, sino interés en saber qué estaba pasando ahí. Para mí fue un problema de mala logística, organización, de que no saben cómo moverse. ¡Son tantos los lugares a donde tienen que ir! ¡Tantas las cosas que tienen que atender! Y bueno, a lo mejor atienden la parte a donde llegaron primero autoridades, medios, comida, recursos. Pero en la zona donde yo estaba no llegó nada ni nadie, hasta varios días después. Eso era una constante, ni en helicóptero ni en carro podían llegar porque el terreno era demasiado pantanoso, no se podía aterrizar.*

*Dije que se necesitaban médicos y comida. Empezamos a hacer las peticiones junto con los otros medios, pero quienes terminaron de hacer esta labor y retomaron algo de mi trabajo, fue Jorge Garralda a través de "A quien corresponda". Ellos estuvieron enviando ayuda, es un trabajo que ya no nos correspondía a nosotros como noticias ¿no?*

Una de las cosas que me impactó demasiado es que la gente se comía la carne de caballos o vacas muertas; eso sí fue algo terrible. Encontramos una gran cantidad de cadáveres en una zona pantanosa y se quedaron ahí, sepultados. Las autoridades ya no les hacían caso, obvio los que importan en ese momento son los vivos, veámoslo frío y es así. Pero no hubo un registro de cadáveres.

Hablando del pánico y los saqueos

*Cuando se necesita evacuar, la gente muchas veces no quiere salir y dejar sus casas, sus cosas: temen irse y que llegue otro a robar. Y así fue: darte cuenta que como dice el dicho "El muerto al pozo y el vivo al gozo". Hubo casos en que la familia se había ido y otros llegaron a reclamar como tuyas esas propiedades, y no lo eran; sucede una confusión de todo. A un lado de Mapaztepec, en un pueblito, la gente no quiso salirse por temor a perder sus cosas... y se murió. Tristemente así fue.*

Pijijiapan y el lodo.

Pijijiapan era un pueblo pequeño cuya destrucción se conoció gracias a los medios. Este lugar también me dejó experiencias impresionantes porque me confrontaron con hechos que no conocía.

¿Qué por qué hice eso? No lo sé, no lo sé, hasta ahora me lo pregunto. Realmente eso sí fue... yo creo que la búsqueda de cosas. Esa ocasión los nativos de ahí me rogaron, me dijeron con un tono de imploración:

- Vamos por un cadáver, está ahí en el pantano.
- No, cómo vamos a ir – respondí.
- Vamos, vamos, vamos.
- O'rale pues, vamos.
- Pero hay que atravesar una zona medio peligrosa, es pantano, tú te quedas aquí si quieres.
- No. Si voy, voy con ustedes, no tiene caso que me quede.

Caray, después me arrepentí. Fue cuando cruzamos la parte del agua, ya me acordé. Esta toma, esta imagen no salió en la tele: para llegar al lugar donde estaba el cadáver había que atravesar una parte del río. Sólo puedo decir que la cámara la cargó un "nativo"; y a mí me cargó el camarógrafo, porque de plano, el agua me llegaba hasta el pecho. Mi "grande" estatura (poco mas de metro y medio aproximadamente) no me ayudó mucho en esta ocasión. Después cuando llegamos al cadáver, fue una sensación ¡tan triste!... era la primera vez que yo había visto un mugre cadáver; perdón, que pena que lo diga así, pero era la primera vez. Nunca había recorrido un anfiteatro porque me daban miedo esas cosas. Me consternó mucho esa historia; ya me acordé, la historia del cadáver... Causó mucha, demasiada curiosidad en el canal. El productor me decía "¿Cómo te metiste ahí?". Pero ni yo misma sé cómo lo hice.

Entendí cómo ni el ejército se mete ahí, pues claro, ni locos, era una locura realmente... Créeme, nunca pensé en ganarme el "Pulitzer" ni nada... *simplemente fue no medir el riesgo*. Fue una sensación horrible. Yo quería ver qué estaba pasando ahí, pero nunca me imagine el peligro que representaba. A esos cadáveres nadie les hizo caso. Para regresar tuvimos que pasar por un pantano y descubrí que ahí hay víboras y coralillos, y si te mueves, te mueres. Nunca lo vuelvo a hacer. Eso sí fue miedo...

Regreso al Distrito Federal

Después de casi dos semanas de intenso trabajo volvimos a la ciudad de México. Sobre nuestro trabajo hubo muchas reacciones; primero, el productor lo pensó otra vez para mandarme a otro reportaje, realmente se dio cuenta que mi vida estaba en peligro y dijo "¡qué bárbara, jamás pensé que llegaras a tanto, llegaste a los rincones, hasta los lugares mas recónditos!". Estaba muy asustado, no lo podía creer; pero además de eso, las críticas "Ay si, te metiste por un cadáver ¿no? ¿y luego?" O sea, las bromas de tus compañeros y otros, "No, muy buen trabajo, ¿no?, Oye ¡qué impresionante! ¿cómo le hiciste?". Hasta ahí nada más.

Fue algo así como demostrarle a la gente, sí, pero también demostrarme a mí muchas cosas, demostrarme cómo me renació el interés del periodismo, otra parte, un lado más sensible que nunca lo había vivido, otra cosa ¿no?. Cuando regrese, no era la misma de antes, volví más sensible, preocupada. Ese contacto con la gente no lo había tenido; había hecho notas periodísticas, había entrevistado a gobernadores, "yo estoy aquí y usted esta allá, y hacemos una entrevista y muy bien". *Pero el contacto con la gente me sensibilizo*, realmente me movía que la gente estaba hecha mierda. Hubo una ocasión en que para continuar el camino, debíamos atravesar el río; el agua me llegó hasta por acá, casi arriba de los senos. Con eso bastaba como para que la corriente me hiciera trizas... debes tener las piernas muy fuertes para que el agua no te haga nada. Yo me sostuve, me agarraron unas niñas y me sacaron. La corriente es horrible, no la puedes frenar, te lleva, fácilmente te lleva si te descuidas tantito. Con toda esta experiencia me dije: al agua mis respetos.

### 3.2 El ojo en la lente.

*Entrevista con Jorge Pliego, camarógrafo de Televisa (\*), Octubre 1998.*

"No se trata únicamente de captar imágenes, se busca imprimir en ellas un cúmulo de aspectos: el momento preciso de los hechos, su impacto. Se intenta dar vida en imagen a los sentimientos, al dolor, a la tristeza, al drama. Se busca captar la realidad misma... información privilegiada, tener una perspectiva de lo que pudiera ocurrir, estar listos en todo momento buscando los mejores ángulos aunque eso implique incomodidad, inseguridad... mostrar visualmente los hechos, más allá de lo que pudiera decirse con palabras..."

Jorge Pliego.

-La verdad no me acuerdo, ¿cuál fue la primera nota que grabé?

Jorge Pliego tiene 40 años y trabaja en Televisa desde 1986. Desde niño quiso serlo, como su padre. Se enamoró de la profesión cuando vio lo que implicaba: viajar demasiado y estar en los momentos más importantes de la vida del país, como los informes presidenciales o un 15 de septiembre en Palacio Nacional. "Lo que grabo lo ven millones de personas. Empecé cuando se usaban máquinas VPR-20 y cintas de 2 pulgadas, por su tamaño le decíamos de cariño 'el refrigerador'".

Primero fue la fuente policiaca, asaltos, balazos, explosiones de gas, accidentes automovilísticos... Pero la regla para él en esos momentos, es no pensar en su familia. Y no porque no lo desee, sino porque a veces la adrenalina y la rapidez de los hechos no se lo permite.

-Hay un compromiso de grabar la imagen, es un compromiso con mi trabajo, conmigo mismo, de hacer lo mejor posible no importa el riesgo. Tú sabes en qué situación, hasta qué momento te puedes arriesgar, no por sacar una buena imagen te vas a meter en medio de los balazos ni vas a ir manejando a 180 kph para llegar y transmitir. Tú sabes hasta dónde te arriesgas.

(\* Nota: esta entrevista se hizo cinco años antes de que Pliego se convirtiera en camarógrafo de guerra en Irak en el 2003.

Como corresponsal de guerra, participó en la guerra del Golfo y de Yugoslavia. Pero, explica, nada lo ha llenado tanto como los desastres, “*porque sé exactamente qué grabar, me saco más jugo, le saco más jugo a la cámara, hacer más tomas, cambios de foco, cerrarte y eso no lo puedes hacer en una nota de la Cámara de Diputados...* Además porque es de mucha importancia porque toda la gente que tenga familiares en Puebla quieren saber de sus familiares, toda la gente que tenga familia en Tecolutla, en Veracruz van a estar muy atentos a los noticieros para saber de su familia. Es una noticia”.

*-Estamos acostumbrados a grabar muchos desastres naturales. Las explosiones que hubo en Guadalajara fue algo muy impactante; con decir que creo que vi mas destruidas las calles de ahí que las del propio Belgrado. Fue impresionante cuando llegue a Guadalajara y vi carros en las azoteas de las casas. Voltear de pronto y ver un boquete de 4 metros de profundidad. Esta fue una de mis experiencias más importantes... Cuando llegué allá, iba predispuesto a lo que me iba a encontrar o al menos te imaginas qué es lo que quieres grabar, qué quieres que los demás vean. Llegas ya con la idea de lo que esta pasando, tienes que estar escuchando a los noticieros de radio, pues habitualmente son quienes llegan primero y te van a dar una información que a ti te sirve, así ya sabes un poco mas de la situación.*

En otra ocasión hubo un sismo en Manzanillo, Colima. En ese momento nos encontrábamos en un velorio, y para que te des una idea de nuestro trabajo, al poco rato ya estábamos allá. *Ni siquiera sabíamos qué había pasado. En la camioneta yo iba grabando todo lo que iba encontrando: la carretera estaba destruida, había desgajes de cerros, todo eso lo vas grabando. Pero resultó que se había caído un hotel y había 30 muertos que estaban enterrados. Entonces obviamente lo que tu hiciste de la carretera ya no sirve, ni siquiera lo vas a mandar porque ya encontraste algo que es mucho más fuerte, mucho más importante, ¿no?*

Este hecho, afirma Pliego, cumple con los requisitos básicos de la información: “la noticia es un evento o suceso informativo que vale la pena que se informe”. *Y explica que la presencia de muertos o heridos es importante, “Porque es lo que se vende, hace muchos años cuando hacíamos la guardia en la noche para el noticiero y había un accidente, siempre preguntábamos cuántos muertos había y si había mas de tres muertos, valía la pena ir. Y no porque esto fuera política de la empresa, sino porque sabíamos que si era un accidente de menos de tres muertos era muy raro que pasara en los noticieros. Otro ejemplo, no vas a ir a grabar un apuñalado, pero si un hecho en el que mataron a una persona a balazos y hubo tres heridos. Eso sí vende”.*

La cobertura informativa

En su experiencia en desastres, explica Pliego, los reporteros han cometido algunos errores como jerarquizar de forma errónea la información, pues desechan acudir a otros lugares afectados, por estar a varias horas de distancia de la principal zona de desastre. “Es lo que te digo, todavía no tienen la experiencia de saber cómo manejarse en eso. Si hay que ir a donde se desgajo el cerro y si hay que estar ahí, tú no te vas a parar en la puntita del cerro para que se desgaje otra vez contigo. O sea, si ya llegaste al lugar y si ya lo estás haciendo, pues te cuidas hasta el límite ¿no?, pero no pasar de ahí porque si lo haces, a lo mejor ya no estas aquí”.

En cuanto al manejo de la información, dice, *la cobertura de Televisa no es del tipo anecdótico como TV Azteca, que se inclina más a narrar el dolor de las víctimas y damnificados. “En noticias es irse al hecho, a la inundación, no al dolor de una persona... No se vale o no debe de ser que se vaya sobre el dolor de una persona, sino que se vaya sobre el dolor de todas las personas que están en ese apuro... el señor fulanito de tal perdió quince familiares, es una noticia, es importante, pero no toda la nota va a ser la historia del señor, tu no puedes dedicarle un minuto y medio que dura la nota informativa a lo que le pasó al señor, lo nombras, pero explicas que fue un señor que vivió en un pueblo de Teziutlán, y que Teziutlán está en Puebla, pero que en Puebla está inundado, como también en Veracruz e Hidalgo”. También, añade, retoma el servicio social para informar las necesidades de la gente en cuanto a ropa, alimentos y medicamentos.*

Los alcances de la información

En el caso de las explosiones en Guadalajara en 1993, las imágenes del desastre combinadas con la información, explica Pliego, tuvieron buenos resultados. En este caso, hay que considerar que Televisa no contaba con la misma competencia que ahora se tiene, pues Imevisión (hoy TV Azteca) todavía era televisora estatal y Canal 11 era una televisora pequeña. Tras las denuncias de que las autoridades hicieron caso omiso a

las llamadas de la gente para revisar las coladeras de donde provenía olor a gasolina, *la búsqueda de la información se inclinó por encontrar lo oculto, encontrar responsables y sustentarlo en imágenes. Regularmente el papel del reportero en caso de desastres es éste.*

-Por ejemplo, dónde estaban los muertos, en esa ocasión fueron 220 muertos creo. El gobierno estatal decía que sólo fueron 20 muertos. Dijimos “bueno vamos a verlos, ¿dónde están?” Respondieron que ya los habían entregado a los familiares. Y todos los muertos, los 200 o los pedazos de cuerpo que habían quedado, se los habían llevado a un campo de fútbol y los tenían ahí tratando de identificar. Entonces, trataron de minimizar el asunto. La gente se había quejado de que olía a gas, olía a gasolina y que durante tres días le estuvieron llamando a las autoridades y estas nunca les hicieron caso hasta que explotó. *Al final esto le costó la caída al gobernador. Cuando empezamos a recoger los testimonios la gente te dice llorando “porque no nos hicieron caso, estuvimos hablando mil veces y nunca nos hicieron caso”.*

Pliego narra lo que sucedió después de que Televisa difundió las primeras imágenes...

“Salinas (entonces presidente) se comunicó con el gobernador Guillermo Cossío Vidaurri.

-¿Qué pasó?

-Nada señor presidente. Sí explotó pero son mínimos los daños, usted no se preocupe, ya estamos trabajando. Le estaba mintiendo. Cuando empiezan a llegar las imágenes de la televisión y las ve Salinas ahí sentadito en su escritorio, le habló y le puso una al gobernador... agarró el avión presidencial y se fue a Guadalajara. Y lo primero que hizo fue regañarlo por haber tratado de ocultarle información”.

-No sé cómo explicarlo, pero me dio muchísimo gusto cuando corrieron a Cossío Vidaurri como gobernador, y que en eso tuvo que ver la televisión. *La televisión le dio la información al presidente para saber que le estaba mintiendo porque las primeras imágenes que Salinas vio, eran de Televisa.*

Las inundaciones

¿Qué se retrata en imagen cuando un presidente visita una zona de desastre?

Habitualmente sólo acuden los reporteros de la fuente presidencial, pero en el anterior sexenio también se extendió la invitación a los titulares de los noticieros para darle mayor presencia al evento. “Es para que vean que el presidente está atento, que está trabajando. Para eso es la invitación a los periodistas”.

En 1998 la presidencia de la República invitó al titular del noticiero nocturno de Televisa, Guillermo Ortega a la gira que el entonces presidente Ernesto Zedillo hizo en el estado de Guerrero a causa de las inundaciones que provocó el Huracán Paulina.

*-En este tipo de eventos, en Televisa, lo que me va a importar no van a ser tanto las inundaciones ni el desastre, sino la imagen de Zedillo con Ortega para que se vea la presencia de la empresa. Los testimonios de la gente, todo lo que le dicen al presidente, grabar a Zedillo desde que se baja de la camioneta hasta que se sube, porque igual le dan un abrazo, una felicitación o igual le dan un ‘palazo’.*

En estos casos, explica Pliego, lo primero que piden los reporteros es una evaluación de la situación, cuántos municipios están afectados, cuáles son los más dañados, si hay o no acceso por carretera, si se activó el Plan DN-III, si ya está trabajando el ejército. “Si te dice que ya está el plan DN-III trabajando es que es un desastre muy grande ¿no? Si no aplicaron el plan es que no es para tanto”.

Después vienen los cuestionamientos. *La regla para el reportero es no quedarse sólo con la versión oficial. En este caso la prensa conoció a Zedillo por su temperamento. “Era una persona muy, podría decir que hasta tonta, no es una persona que reaccione rápidamente cuando le hacen preguntas difíciles, él por lo regular contesta cada tontería de repente. Por ejemplo, nosotros lo estábamos entrevistando, se acercaron varios periodistas, metieron micrófonos, grabadoras y Javier Alatorre le preguntó:*

*-Oiga señor presidente, ¿y están faltando recursos?.*

*Zedillo volteó y le dijo:*

*-Mira Javier, se me hace de muy mal gusto tu pregunta, si te trajimos aquí para que veas que estamos ya con esto y con esto...*

*Un presidente no le puede responder así a alguien, es una pregunta que está haciendo un reportero, si no va a contestar las preguntas, entonces para qué invita al reportero”.*

Otra anécdota

Pliego narra cómo durante el recorrido del presidente por la zona la gente comenzó a gritarle un listado de los faltantes:

-Necesitamos agua.

-Sí, sí, sí, va a llegar agua.

Aprovechando la ocasión uno de los afectados se puso un poco impertinente y agregó al listado,

-Pero a ver si nos ponen una escuela que no sé qué...

Y cada vez se le ocurría otra cosa, y otra cosa, y lo decía. Hasta que Zedillo le dijo:

-Le exijo que tenga respeto porque yo soy el Presidente de la República. Y si no se calla, me las va a pagar...

Según Pliego esa anécdota no se vio en la televisión. CEPROPIE, la televisora de la Presidencia de la República que graba estos eventos selecciona lo más importante y lo distribuye a las televisoras. Éstas pueden o no utilizarlo, en caso de no haber asistido al evento. En el caso de Televisa, la política es otra.

-No creo que haya salido eso, la empresa cuida mucho la imagen del presidente.

Lo que busca el ojo

*"Sobre todo la destrucción, la magnitud del evento, ¿no?. Mientras mayor sea la magnitud del desastre es de mayor importancia la noticia". Para algunos camarógrafos de televisión es difícil separar la imagen que ven a través del lente, de las propias emociones. De ahí que muchos de sus sentimientos e intuición los guíen para hacer una u otra toma de tal o cual manera, con una determinada intención y a veces con los lineamientos propios de la empresa.*

*-Se vale hacer que si el señor o la señora que entrevistas empieza a llorar, cerrarte en un close up, verle las lágrimas, ver cómo esta llorando. Es mucho más impactante que si hago la toma abierta con el reportero. Las emociones te las da la gente. Puedes ir a grabar al fútbol y no es lo mismo...*

En el caso de los desastres la presión del tiempo también es para el camarógrafo, porque el material debe enviarse vía satélite a determinadas horas y sólo una selección de lo mejor de éste y no los 30 minutos que, por ejemplo, se pudieron haber grabado.

-Tu tienes que hacer las tomas según el tiempo que tienes, si es un lugar donde tienes que editar, estas presionado por hacerlo y también por enviarlo vía satélite. A veces, por ejemplo, en el caso de la guerra trabajas todo el día, editas y a la mera hora no podía pasar el material por el satélite. En ocasiones es responsabilidad de los reporteros cuando, aún sabiendo que hay retrasos de tiempo, te piden que grabes más.

En el caso de las tomas que deben hacerse para reflejar las pérdidas humanas, dice, éstas pueden hacerse sin grabar necesariamente la cara o los ojos de la persona. También depende del tipo de noticiero para el que se trabaje. Por ejemplo, cita, no es lo mismo enviar imágenes para el noticiero de la noche que para un programa de nota roja.

*Las prohibiciones para acceder a ciertas zonas también son comunes. "Tú tienes que irle busque y busque, entonces si no te dejan entrar por ahí, tienes que entrar por otro lado... y los soldados son unos cerrados, que reciben una orden que 'NO PASA' y no pasas. Te estás peleando con ellos porque necesitas entrar y sabes que no les vas a ganar porque son muy cerrados". Este tipo de restricciones a la prensa son interpretadas por ellos mismos como una forma de ocultar la información. Pliego lo resume así, "a lo mejor al ejército no le conviene que se diga algo".*

Su experiencia también se amplía a la cobertura de algunos sismos y terremotos, donde aumenta la competencia por obtener las mejores imágenes.

"Serían las tomas aéreas, por ejemplo, si ves un edificio destruido pues buscas cómo subirte al que quedó del otro lado y desde ahí tomarlo. Y si te puedes meter a ver cómo quedó el edificio por dentro, pues te metes aunque sólo sean unos segundos. Y que te estén diciendo que no, tú te metes, aunque sea unos segundos. Por

ejemplo, eso me pasó en Oaxaca que era un terremoto y hubo inundaciones, pues meterte a las casas que se están cayendo pero también para verlas como quedaron por dentro”.

*“ Yo creo que la imagen es, como se dice, una foto vale más que mil palabras”.*

El lado humano

Un camarógrafo también tiene sus limitaciones, más aún en situaciones de desastre.

*-Cada vez vas viendo peores cosas, peores cosas, y te tienes que bloquear también. Tú como camarógrafo no puedes llegar e impresionarte porque es tu trabajo, lo tienes que hacer bien. Por ejemplo, a mí nunca me había tocado grabar un avionazo y me tocaron los del 16 de septiembre cuando se cayeron tres aviones enteros ¿no?. Yo pensé que iba a llegar y ver los cuerpos de los pilotos y lo único que llegabas a ver eran pedazos de carne. No había quedado nada... Por ejemplo, algo que sí me preocupa es cuando llegas a un accidente muy rápido y ves que la gente está viva, porque ya no sabes si dejar la cámara y ponerte del lado del ser humano y tratar de ayudarlo para sacarlo del coche o grabar ¿no?*

*-Qué has hecho tú, pregunté.*

*-Grabar y decirle a mi asistente, oye ve a pedir ayuda o ponte a sacarlo.*

*- A veces les grito ‘échale ganas, vas a salir, échale ganas, aguanta, aguanta’...*

El resultado de la experiencia

Después de haber sido un elemento clave en la cobertura informativa de la guerra, sismos, terremotos e inundaciones, Jorge Pliego resume en estas palabras la experiencia adquirida...

*-En el caso de las inundaciones, te da coraje saber de la corrupción que existe en nuestro país porque la mayor parte de los afectados es gente muy pobre que se tuvo que ir arriba de un cerro a vivir y que les dieron permiso de vivir en ese cerro. Ya sea por corrupción o por mordidas, siempre les toca a los más pobres las peores desgracias... Por el contrario, mientras más sismos cubro soy mucho más tranquilo cuando está temblando. Pienso mucho con la cabeza fría, aunque no este trabajando. Si estoy con mi familia en lugar de salirme corriendo ya sé qué hacer. Y después de que termina, hablo a Televisa para ver si necesitan personal.*

### 3.3 Cuando el Popocatepetl dio señales de vida

*Testimonio personal, febrero de 2002.*

A ocho años de estar haciendo esta investigación, lo único que faltaba experimentar era estar en los zapatos de un reportero en una situación de desastre o al menos algo parecido. Quería saber lo que significaba estar ahí, qué se sentía, cómo se trabajaba. Aunque era un objetivo que me parecía tan lejano la oportunidad se presentó y pude equivocarme con los mismos errores que estaba estudiando. Como reportera y técnico en urgencias médicas tuve quince horas para ver lo que sabía hacer.

En diciembre de 2000 cumplí seis meses de estar trabajando en el noticiero de la noche de Canal 40. En ese mes los rumores de una probable erupción del volcán Popocatepetl aumentaron considerablemente. Unos años antes los científicos se percataron que el volcán estaba en actividad y de un momento a otro podía hacer erupción. La cantidad de fumarolas que emitía eran constantes e iban en aumento. Atrás quedaron las teorías que afirmaban que el Popocatepetl era un volcán dormido, inactivo, que no generaría problema alguno.

En la última quincena de ese mes, dadas las probabilidades de una erupción, la Secretaría de Gobernación del recién llegado gobierno foxista, y el nuevo gobierno del Distrito Federal encabezado por Andrés Manuel López Obrador, afirmaron estar listos en caso de un desastre. SEGOB aseguró que las rutas de evacuación y los albergues estaban listos; unos días antes algunas comunidades fueron evacuadas. Por su parte el gobierno capitalino dijo tener preparados más albergues para la población del Distrito Federal que se encontraban en periferia con el Estado de México. También se habló de medidas precautorias dado que el efecto principal de una probable erupción afectaría principalmente una parte del estado de Puebla, algunos poblados del Estado de México y tal vez los límites del Distrito Federal.

El 18 de diciembre a las 19:15 horas, el Popocatepetl tuvo una explosión que rompió el domo de lava del cráter y comenzó a expulsar rocas y material incandescente. TV Azteca fue la primera en difundir estas imágenes gracias a una cámara que había instalado meses antes en esa zona. El Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED) también difundió sus imágenes vía internet. Ese día cuando regresé de grabar y entré a la redacción del Canal, vi a la gente paralizada en los monitores de televisión. *Más de uno pensamos que el volcán había hecho erupción y que el desastre había empezado.* En ese momento todos los reporteros de todos los medios y sus fotógrafos ya estaban en camino al volcán. La noticia ahí estaba y había que ir por ella. Era la de ocho.

Manuel, el jefe de información, organizó los equipos. Envié tres reporteros con camarógrafo y asistente a cubrir la periferia del volcán: uno al municipio de Santiago Xalizintla, estado de México. Otro en la periferia del estado de Puebla. A mí me enviaron al Estado de México, en los municipios de Amecameca y sus alrededores. *La orden fue seguir las historias que esa noche se generaron en los poblados, actividades del ejército, planes de evacuación, etcétera. Nunca hubo una orden clara para la cobertura sólo un "graba todo lo que suceda en la noche y al rato te llamaremos para entrar en vivo en el noticiero de las diez. Piensa en una crónica detallada de los hechos".* Fue una orden vaga e imprecisa.

Mario, el camarógrafo y Francisco su asistente llevaron a revisar el coche a la gasolinera; nadie iba arropado, hubo que pasar a recoger chamarras. Confiada, creí que por tener conocimientos elementales sobre desastres y una carrera de Técnico en Urgencias Médicas, más el antecedente de esta investigación, podría manejar la situación pero no fue así. *Llevé un suéter, la chamarra más gruesa que tenía, un par de guantes, una gorra, cubre bocas (para evitar daños por la ceniza volcánica) y botas de montaña. Tres horas más tarde me di cuenta que ni eso, ni mi corta experiencia como reportera me haría conocedora de un lugar en desastre.*

La radio ayudó a saber qué pasaba en el lugar mientras tanto. Los reporteros informaron datos generales, entrevistas al personal del CENAPRED, conferencias de prensa de última hora en el gobierno capitalino y la Secretaría de Gobernación. Se habló de las condiciones de las carreteras y algunos reportes de los corresponsales. Pero los jefes de información no confían mucho en ellos, por alguna razón sienten que les falta la experiencia de los reporteros del Distrito Federal a quienes se les da la oportunidad de ir al lugar de los hechos aunque no los conozcan, confían en su manejo de la información local y federal y porque ya conocen cómo trabaja él y el noticiero. Por eso las notas son, de preferencia, firmadas como "Pedro Pérez, Enviado" que "Pedro Pérez, Corresponsal".

El teasser del noticiero

*-Ciro Gómez Leyva: Esta noche en el Popocatepetl hubo una fuerte expulsión de rocas y material incandescente. Se ha generado expectación, tensión y muchos rumores.*

*-Pilar Álvarez: Rocas, material incandescente, cenizas y gravillas, pero no hubo lava.*

*-Ciro Gómez Leyva: El presidente Vicente Fox se encuentra en una reunión de emergencia con su gabinete para evaluar las acciones que se tendrán que llevar a cabo para proteger a las personas que viven cerca del volcán.*

*-Pilar Álvarez: El material expulsado salió a 100 kilómetros por hora a un rango de 500 metros alrededor del cráter y resbalan por las laderas sin llegar a las faldas del volcán. 17 comunidades de Puebla y una en Morelos son las que corren mayor riesgo, según la Secretaría de la Defensa. El Cenapred dijo que no es lava, sino rocas extremadamente calientes.*

En vivo, el Presidente Vicente Fox informó desde la Secretaría de Gobernación el estado de la situación:

-2 mil 410 efectivos del Ejército auxilian a la población apoyados por la PFP.

-Los poblados de Santiago Xalizintla, San Nicolás de los Ranchos, Santa Catarina, San Mateo Ozoloco y San Pedro Benito Juárez han sido evacuados. Son muy pocas las zonas que faltan por evacuarse.

-Hay 180 albergues con víveres suficientes.

-No se preven impactos sustanciales por contaminación.

Sus últimas palabras del presidente fueron, "en este momento todo está tranquilo. Hago un llamado a que guarden la calma."

Uno de los reporteros lanzó la pregunta...

-¿Hay muertos o heridos?

La entonces vocera del gobierno federal, Marta Sahagún, pidió el dato y respondió:

-Ni muertos ni heridos.

De haberlos habido, el inicio del reporte informativo hubiera sido con esos datos.

*De la información que proporcionó el gobierno capitalino, Ciro Gómez Leyva no se interesó en difundir las recomendaciones a la población por la caída de ceniza volcánica. Él quería saber si el aeropuerto funcionaría al día siguiente y si se suspenderían las clases.*

El primer corte informativo

**Detenidos en la carretera a Morelos, Mario grababa la interminable fila de coches que regresaba a la ciudad huyendo del volcán. Había que hacer un reporte telefónico para el noticiero. Pero qué decirles, qué informar, qué transmitir, estaba bloqueada. ¿Qué voy a reportar si no he llegado al lugar? -pensé-. Manuel empezó a presionar "métele velocidad". Descubrí que ellos deciden todo en función del escritorio donde se encuentran porque no están ahí ni saben las circunstancias que hay de tráfico o los problemas que pueda haber.**

**Presionada, pensé primero en reportar lo que fuera para salir del paso. Luego reflexioné ¿por qué tenía que reportar lo que sea?, ¿dónde estaba mi investigación? Decidí no cometer errores, lo único que tenía que hacer era buscar la "nota". Observé las imágenes que Mario estaba grabando, me fijé en los detalles: los familiares a bordo de los coches y camionetas, sus bolsas con ropa, comida y muchas cobijas. Un par de oficiales trataban de hacer más fluido el tráfico, pero todos tenían prisa por irse y nosotros por entrar con otros que estaban urgidos de recoger a sus familias y algunas pertenencias.**

**-Ciro Gómez Leyva:** Las cosas están en calma, se están llevando a cabo las evacuaciones y según información oficial, no hay un solo muerto o herido. Cuidado con los rumores, como decíamos al principio, porque ver esas imágenes llevan a un enorme tremendismo. Los medios de comunicación por ganar rating aprovechan estas situaciones, en fin. Cada uno hace su trabajo, cada uno es responsable de lo que transmite... Honor a quien honor merece, en este caso a TV Azteca que fueron los primeros en llegar, ahí están las imágenes y en televisión son muy impactantes, de ahí todo el nerviosismo.

Los primeros reportes

**Víctor Hernández desde Tlaxcala:** "Hay una relativa calma... está sobresaturado el servicio telefónico".

**Erick Becerra desde Puebla:** "Una persona falleció por problemas del corazón, un infarto... lo que causó la erupción del volcán fue la reacción violenta e inesperada de la gente en las calles de la ciudad de Puebla.

**-Pilar Álvarez:** ¿qué quieres decir con reacción violenta?

-Me refiero a intentar salir estrepitosamente de la ciudad de Puebla a Veracruz".

*-Ciro Gómez Leyva: Son 10 para las 11 de la noche, la cosa por el momento está tranquila, habrá que ver el reporte de las zonas desplazadas y, pues las crónicas más completas, las mejores historias de lo que suceda a partir de este momento y en el transcurso de la mañana, las va a poder ver en CNI Noticias. Vamos con nuestra compañera Erika Flores.*

“Nos encontramos en la carretera México-Cuautla, a la altura del municipio de Cocotitlán. En esta parte justamente de la carretera estamos viendo carros particulares que se dirigen al Distrito Federal. Algunos únicamente con la familia y las pertenencias más importantes como documentos, cobijas, chamarras en general, entre otros. Sólo se permite el acceso hacia el municipio de Amecameca a las unidades de apoyo. Ya se encuentran aquí elementos del ejército. De hecho, varias de las personas que han salido, se han acercado a nosotros para comentarnos cómo está la situación, nos dicen que en el municipio de Tepetitla lo que hace falta es transporte para que la gente pueda salir. Que algunos están intentando entrar a Amecameca para recoger sus familiares, pero el acceso es completamente restringido. La gente que va hacia el DF nos dice que lo que falta es transporte, muchos ya llevan a sus familiares, pero los que no tienen acceso para ir de vuelta por esos familiares, sí se encuentran preocupados”.

**-Ciro Gómez Leyva:** Nuestro compañero Joaquín Fuentes nos informa:

*“Estamos aquí, justo en la carretera a Atlixco. Tenemos frente a nosotros el volcán a menos de 20 kilómetros y las explosiones son constantes. Las personas siguen saliendo de las comunidades a los refugios de la ciudad. Hay un gran movimiento de patrullas y ambulancias a lo largo de la carretera, no se ha cortado la circulación, pero la gente sigue saliendo.*

*-Pilar Álvarez: ¿Las explosiones son constantes? ¿ves algo?*

*-Estoy viendo explosiones constantes, no varían, no pasan de más de 20 segundos entre una y otra.*

*-Pilar Álvarez: ¿Hay humo o material incandescente?*

*-No, material incandescente, fuego, llamaradas, lava me imagino yo...*

*-Pilar Álvarez: No, lava no, nos han dicho que lava no.*

**-Ok, material incandescente, fuego, piedras seguramente. Calculo que se levantaron 2 o 3 kilómetros por encima del cráter estas explosiones.**

**-Pilar Álvarez: ¿Hay cenizas?**

**-Sí, la caída de cenizas es constante.**

**-Pilar Álvarez: ¿significativa? ¿la ves en los coches, la sientes en ti?**

**-Se siente en el ambiente, no es significativa porque el viento no corre acá, sino hacia la ciudad de México.”**

**A las 11:15 de la noche el noticiero terminó así:**

*-Ciro Gómez Leyva: Reiteramos, 7:20 de la noche expulsión de rocas y material incandescente. Se generó una psicosis colectiva, una gran tensión, algunos medios estuvieron azuzando que era una gran tragedia, un desastre, etc. Pero bueno, hasta ahora y al terminar CNI Noticias no hay víctimas, el material no llegó a la falda del volcán, hay 40 mil personas evacuadas según el presidente. Las cosas están tranquilas y mañana habrá un nuevo reporte a las 8 y media de la mañana.*

El recorrido en los poblados

Sin la presión del noticiero de tener que hacer más reportes informativos y con la gran ventaja de que la próxima emisión sería hasta las diez de la noche del siguiente, comenzamos a trabajar.

La primera parada fue en el poblado de Amecameca. La entrada estaba sola, realmente sola, hasta daba miedo entrar de lo oscura y solitaria que se encontraba. No había ruido ni rastro alguno de vida. Las calles estaban vacías, las casas cerradas con sus luces apagadas. A ratos se veía uno que otro coche pasar por el lugar, si acaso un par de patrullas. Sólo los perros callejeros estaban ahí en espera de lo que pudiera suceder, unos dormidos, otros a la expectativa. Pasaban de las once de la noche y la temperatura empezó a descender. Después nos informaron que tras el bombardeo informativo la mayoría de la gente se había encerrado y otros ya se habían ido.

Un grupo de jóvenes estaba afuera de su casa en espera de sus familiares que aún no llegaban del Distrito Federal, pero estaban despreocupados y sin intención de ir a un albergue. Esperaban que alguien los fuera a evacuar. "¿Para qué antes? hay que esperar el momento" dijeron.

Los celulares habían perdido la señal. No había comunicación con Manuel. Hubo que hablar de larga distancia y *ordenó que regresáramos al canal porque al día siguiente haríamos un sobrevuelo de la zona muy temprano. "¿En qué está pensando este hombre?" Cómo comprende pedirme que vuelva cuando apenas comienza lo más interesante. Me negué a volver y dije que trabajaría toda la noche recorriendo los poblados.*

San Pedro Nexapa

A la una de la mañana elementos del ejército ya estaban en esta comunidad ubicada a las orillas del volcán. La ruta de combis número 36 transportó de forma gratuita a las familias que desearán ir hacia Amecameca. Iban llenas de familias que acataban las ordenes de los militares y personal de protección civil, *pero sin miedo de una erupción.* Otros definitivamente se negaron a dejar sus casas.

-En la mayoría de la gente existe cierta tensión porque no les garantizan la seguridad de sus bienes. Entonces, no es que no sea renuente o no quiera desalojar, quieren que les garanticen lo que les ha costado mucho esfuerzo o trabajo, no lo pueden perder en un día... yo calculo que se va a ir un 5% y un 95% se queda- dijo Ignacio Rivera, del comité de protección civil mexiquense.

-Pero tampoco hay quien les garantice que haga una erupción el volcán, dije.

-Bueno usted sabe que el volcán no tiene palabra de hombre ni de honor, únicamente así como hizo algo fuerte mañana puede estar en sus niveles bajos, llevamos 6 años con esta situación.

El pueblo era muy pobre; en las calles iban y venían mujeres de edad, esperaban solas o con sus hijos, vestidas con suéter y falda, cubiertas con jorongo o cobijas, si acaso un rebozo cubría su cabeza y sus hombros. Contradictoriamente, los militares y los reporteros, a pesar de estar bien abrigados sentían perfectamente los dos o quizás tres grados de temperatura que había. Los habitantes no.

En la casa de Doña Olivia, lejos de pensar en evacuar su nuera, esposo y nietos ya estaban dormidos.

*-No nos vamos a salir porque tenemos nuestras cositas, y si el gobierno se hace cargo de pagarnos lo que se pierda, entonces a lo mejor sí nos salimos... ya si Dios dice que nos vamos a morir de todas maneras nos vamos a morir, ni modo, no somos eternos... yo tengo mucha fe en Dios, solamente él nos puede defender de esto, no puede tener más poder el volcán que Dios.*

No quería ir a un albergue porque le dijeron que estaban sucios y el cambio de alimentación les hacía daño a los niños quienes se enfermaban con la comida de lata que les daba el ejército.

En una de las calles algunos vecinos se reunieron y pasaron la noche ahí con una fogata, café y pan, y un televisor prendido, en espera de más información.

Las orillas del volcán

Eran las dos de la mañana cuando subimos por una vereda de bosque oscura y helada. Mario quería grabar algo. En una oscuridad terrible y espantosa se veía resplandecer un poco de lava roja, pero era un rojo hermoso, brillante, con chispas amarillas que “brincaban” desde el cráter como agua hirviendo. Verla resbalar por el cono del volcán fue precioso. La toma fue grabada a no más de 20 kilómetros de la orilla. Mario estaba maravillado y dejó correr la cámara por unos minutos. Después llegó el equipo de TV Azteca. Como era de esperarse todos estábamos compitiendo por obtener las mejores imágenes, los mejores testimonios, por obtener lo mejor de todo cuanto pasara.

A las cuatro y media de la mañana, personal de protección civil comenzó a evacuar otra comunidad. Vivían cerca de una ladera y se temía que un deslave de lodo que pudiera afectarlos. Serían tal vez unas 240 familias de cuartos humildes, donde padres e hijos dormían juntos con dos o tres cobijas encima, en espera de ser evacuados. Don Daniel Burgos levantó a su esposa y dos hijos pequeños, *tomó dos bolsas de mandado llenas de ropa, cobijas y una bolsa de plástico con los papeles más importantes de su casa. Iba a tomar un autobús rumbo al municipio de Ixtapaluca. “Anoche vimos lo del volcán en las noticias. Pero ahorita se interrumpieron todas las transmisiones de televisión y estuve con el radio nada más a la expectativa, y ahorita que vinieron ya estábamos prevenidos”.*

La visita del Presidente

A las cinco y media de la mañana, en el municipio de Chalco, un deportivo ya se había transformado en albergue. Adentro había casi cien familias dormidas en el suelo y otras más habían ocupado todas las literas. Cada uno tenía su cobija. Algunos estaban despiertos; sonreían al sentirse intimidados por las cámaras de televisión, estaban inquietos por los grandes reflectores de los equipos de Televisa y TV Azteca que se preparaban para hacer sus enlaces a los noticieros de las seis de la mañana.

Ellos no sabían que eran la nota del día; miraban extrañados tantos cables, reporteros recién bañados y bien vestidos quienes los observaban en un ir y venir de militares tratando de organizar un pequeño consultorio médico y un almacén de medicinas, cobijas y ropa. Afuera en la calle y la banqueta improvisaron una pequeña cocina con cajas de pan dulce y bolillo, costales de verduras, cajas de huevo, cazos y ollas para guisar. En la entrada del albergue se adaptó un pequeño comedor. Había pocos baños y largas filas. No había papel, sólo tambos con agua, cubetas, jabón y un par de regaderas para dar servicio a los “huéspedes”.

La zona estaba acordonada, el acceso era restringido, los militares lavaron la banqueta y recogieron la basura. Los mandos ordenaban por su radio y todos debían acatar. A las 8 llegaría el presidente Vicente Fox acompañado de los secretarios de Gobernación, de la Defensa, de Salud y el gobernador Arturo Montiel a supervisar las acciones hechas por la noche. El volcán se había calmado y sólo había fumarolas. Como no hubo erupción, tampoco hubo desastre.

Se anunció el aterrizaje del helicóptero presidencial. Vicente Fox y su entonces vocera bajaron y entraron al albergue. Todos los reporteros estaban en la entrada preparados para los “chacaleos”, o sea, las entrevistas de banqueta.

Yo me bloqueé otra vez. No sabía qué preguntar al presidente en un caso como ése ni cuál debía ser la pregunta correcta. Lo único que sabía era que tenía que ser una pregunta inteligente. Fue cuestión de segundos, el presidente estaba ahí, lo tenía frente a mí... pero la pregunta inteligente no llegó...

-Señor buenos días ¿a qué se debe su visita por aquí?  
-Buenos días, aquí pastoreando... –me contestó.

Fox siguió de largo y platicó con los niños y los ancianos, les preguntó qué estudiaban, qué tipo de cosecha tenían, cómo estaban. Vio que estaban bien y después se fue.

-¿Cómo se te ocurre hacerle esa pregunta al presidente? ¿A qué crees que fue si anoche estuvo por hacer erupción el Popocatepelt?, me dijo Ciro cuando vio esa parte de la grabación.

Por eso cuando el reportaje salió al aire el editor ocultó el error del reportero cortando la pregunta y dejando sólo la respuesta: "Buenos días, aquí pastoreando..."

## Capítulo 4. El vínculo entre los desastres y los medios de comunicación

### 4.1 Relación entre los conceptos “Desastre” y “Medios de Comunicación”

*En términos generales, las palabras desastres y medios de comunicación están ligadas. No se pueden separar. Resulta difícil imaginar un desastre generado por un huracán o un sismo sin la presencia de una grabadora, cámara fotográfica, de televisión o un reportero que cubra la nota para informar a la gente qué pasó, cuándo, cómo y dónde. Si un medio de comunicación deja esta noticia del lado cometería un grave error.*

Sin embargo es importante mencionar que también hay desastres (que esperamos sean una minoría porque no se tiene registrado ningún estimado al respecto) en los que no hay presencia de un medio de comunicación, tal vez porque suceden en alguna zona muy lejana y ni siquiera nos enteramos de que ocurrieron. También hay desastres que son generados por un medio de comunicación, por ejemplo, cuando la radio, prensa o televisión magnifica un suceso que califica como desastre y no lo es, porque pudiera ser solamente un accidente o quizás una emergencia mayor; es decir un suceso que, como mencionamos en el capítulo dos, no rebasa la capacidad de un sistema y que aunque relevante, puede ser resuelto por la comunidad.

Para fines de esta tesis partiremos del concepto de *Desastre* que ya mencionamos anteriormente. Un desastre es, según la Organización Panamericana de la Salud, “un evento súbito que rebasa la capacidad de un sistema”, es decir un evento que puede suceder repentinamente, afectar a una o varias comunidades y rebasar las capacidades de ésta en el sentido de que los daños que causa éste suceso, no puede resolverlos la comunidad por sí sola y necesita de la ayuda de otros para hacerles frente. Y un desastre está relacionado con los medios de comunicación, llámese periódico, radiodifusora o televisora porque el daño que causa (hablando de el número de muertos y zonas afectadas, por mencionar algunos) se convierte en noticia. Sería extraño dejarlo del lado porque son hechos extraordinarios a nivel informativo; no son la noticia normal de un día cualquiera generada por una conferencia de prensa o una entrevista. Los desastres no suceden a diario, pero cuando ocurren pueden afectar grupos numerosos de personas o hasta comunidades e involucran muchas veces a funcionarios de gobierno local y federal. Por la conjunción de todos estos factores un desastre debe ser incluido en la información que a diario se difunde.

Si nos apegamos a la definición de Vicente Leñero y Carlos Marín “la noticia es la información de un hecho... un escrito veraz. Oportuno, objetivo..... cuyo propósito único es dar a conocer los hechos de interés colectivo... en la noticia no se dan opiniones, se informa el hecho y nada más, el periodista no califica lo que informa... se concreta a relatar lo sucedido y permite, así, que cada receptor de su mensaje saque sus propias conclusiones” (1).

### 4.2 Los desastres son noticia

“Los desastres son una significativa fuente de noticias. Los estudios estiman que el 25 por ciento de todas las historias en noticias, son relativas a desastres, accidentes químicos o disturbios civiles” (2 ) Con estas noticias es como la gente se informa del suceso, sus detalles, qué pasó, por qué, cómo fue, las experiencias de la gente que lo vivió, cómo se encuentran, qué tipo de ayuda han recibido, cómo les cambió su vida... las historias de todo lo que sucedió como consecuencia de ese desastre.

Pero en caso de un desastre, y limitándonos solamente al papel de la televisión en situaciones de desastre (motivo de esta tesis), ésta puede hacer algo más que informar y mantener enterado al público. Al estar en riesgo la vida de miles de personas, y al mismo tiempo mantenerlas enlazadas entre sí a través de los reportes informativos, la televisión puede cumplir con la función social de ofrecer información que puede salvar vidas. Es en este punto también donde se unen los conceptos de “servicio público” y “negocio” que mencionamos en el capítulo uno.

(1) Vicente Leñero, *et. al.*, *Manual de Periodismo*, p. 40 y 47

(2) Emergency Management Australian, *Disaster Medicine Australian, Emergency Manual*, capítulo 24, s/n.

### 4.3 La responsabilidad del medio de comunicación

María Rabadan en su artículo *Los Medios de Comunicación ante las catástrofes*, resume de manera sencilla esta responsabilidad: “los medios *deben* al mundo una concientización constante de los peligros de tal catástrofe, tienen un papel decisivo a desempeñar en prevención de éstas” (3). Esto significa que en los casos de desastre la responsabilidad de la televisión (y de la radio y prensa también) no sólo se reduce a informar los hechos después de que sucedieron, sino también desde antes que sucedan, es decir en la etapa de prevención para salvar la mayor cantidad de vidas posible. La televisión juega un papel clave, pues aunque la radio tiene mayor alcance en cuanto a público, la imagen sigue siendo favorita por añadir al mensaje escrito la parte visual. Rabadan afirma que esto atrae al espectador porque mientras radio y prensa describe, la televisión lo muestra. Incluso esas imágenes suelen ser de ayuda para la toma de decisiones de las autoridades responsables.

Según datos de la Fundación Chile Unido, “el año 1993 había 1,9 televisores por hogar, cifra que aumentó a 2,2 el año 2002... Según cifras del último estudio realizado por el Consejo Nacional de Televisión, el 80% de las personas ve televisión diariamente”. Sin embargo, en una tabla comparativa que presenta este mismo estudio se comparan cifras del consumo de televisión de 1999 y del 2002; resulta curioso encontrar que el consumo de medios como la televisión, radio y periódicos, disminuyó entre tres y cuatro por ciento, mientras que el uso del internet aumentó (\*)

En nuestra revisión hemerográfica encontramos que varios autores coinciden en que los medios deben utilizar los mensajes de tipo preventivo para salvar vidas. El *Manual de Medicina de Emergencia Australiana* refiere que “los medios en desastres proveen de información invaluable sobre las probabilidades de que suceda o, los pasos a seguir para salvar la vida. Incluye avisos de peligro, alerta al personal de emergencias, instruye a la gente para minimizar los efectos, actúa como un medio de urgente comunicación, estimula voluntarios, apoya con patrones de conducta a seguir” (4). Al respecto Lee Wilkins sostiene que “los roles de un medio (de comunicación) en un desastre son preparar al público, dar avisos, informar de las zonas restauradas para dar confianza al público, hablar de las lecciones aprendidas y hacer un recuento de lo sucedido (a manera de recordatorio y de fuente de información)” (5).

Pero es importante señalar que en cualquier medio la información es fugaz y el público difícilmente podría retenerla en su totalidad. Así sucede siempre. Lo que una persona puede ver, leer o escuchar habitualmente se olvida, esa es una característica de la información. Pero, ¿podría suceder lo mismo si es un mensaje en caso de desastre?.

Quienes padecen un desastre no pueden dejar del lado la parte emocional porque saben que están en riesgo de perder algo, ya sea la vida, familiares o posesiones materiales como ya hemos explicado; para fines de esta tesis llamaremos a esta parte emocional “Angustia de Muerte”. Naturalmente ninguno de nosotros puede vivir en un estado permanente de angustia porque tarde o temprano reventaríamos si no le damos salida o encontramos un cauce para remediarla. La salida habitual para eliminar esa angustia es justamente el olvido. Nosotros en esta investigación proponemos que los medios de comunicación no deben dar como salida el olvido, sino la prevención. Por eso, al igual que los investigadores consultados, creemos también que la repetición frecuente de mensajes preventivos a la población se pueden transformar a la larga en conductas. De lograr esto, el público podría hacerse responsable de sí mismo antes, durante y después de un desastre; así, posteriormente podrá guiarse a través de los medios de comunicación para salvar su vida y reducir los efectos de éste en su comunidad.

### 4.4 El papel del público ante el mensaje.

(3) Ma. Rabadán González, *Los Medios de Comunicación ante las catástrofes*.

(\*) Tomado del artículo “¿Hacia dónde va la televisión?”, octubre 2002, [www.chileunido.cl/corrientes/docs\\_corrientes/CdeOp76calidad%20de%20TV.pdf](http://www.chileunido.cl/corrientes/docs_corrientes/CdeOp76calidad%20de%20TV.pdf)

Sin embargo es importante precisar que el consumo de televisión aumentó 15 minutos diarios por habitante en el mundo para situarse en tres horas y 39 minutos, según el estudio anual Eurodata TV Worldwide dado a conocer en Cannes, Francia el 30 de marzo de 2003.

(4) Emergency Management Australian, *op. cit.* cap. 24, s/n

(5) Wilkins, Lee. “Media coverage of the Bhopal disaster: a cultural myth in the making”, *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, p. 1

#### 4.4.1 La diferencia entre el público homogéneo y heterogéneo.

En el estudio de las teorías de la comunicación, el debate se centró durante muchos años en la conducta del público ante los medios masivos y sus reacciones a los mensajes recibidos. ¿Era posible que el público obedeciera al emisor del mensaje? ¿Acaso era un ente sin voluntad propia? O por el contrario, ¿podía desechar el mensaje y decidir por sí mismo sus acciones?. En un inicio, explica Miguel Rodrigo Alsina en su libro *La construcción de la noticia*, se creyó que las teorías de la Omnipotencia (que engloba a la “Aguja hipodérmica”, “Bala Mágica”, “Transmisión en cadena”, etc.) referían, que los medios podían bombardear a la audiencia pasiva, homogénea y masificada, y que esta podía ser ‘obediente’ y sin capacidad de respuesta personal al mensaje, ya fuera de aceptación o rechazo. “Se partía de la idea básica de que los mensajes incidían directamente sobre el individuo, y que estos estímulos eran recibidos de manera uniforme por todos los miembros del público que reaccionaban inmediatamente a los mismos” (6)

Estudios realizados por Pavlov llevaron a conocer la contrapropuesta del grupo de teorías de la Omnipotencia: el público no es una masa uniforme. De Fleur, M. L. y Ball Rokcach S. (en la década de los ochentas) fueron defensores de esta teoría. “Se afirma que cada miembro de la audiencia tiene sus propias características. Se descubre el individuo diferenciado, cuya conducta es distinta según su personalidad” (7). Así, el descubrimiento de un público heterogéneo ante los medios de comunicación permitió que se avanzara en su análisis, esta vez bajo nuevas interrogantes: ¿cuál es el efecto de los medios masivos ante un público diverso?

#### 4.4.2 Teoría de la construcción del temario y los desastres, para formar una opinión pública.

“La teoría de la construcción del temario apunta claramente que es muy posible que los mass media no tengan el poder de transmitirle a la gente cómo debe de pensar o actuar, pero lo que si consiguen es imponer al público en lo que han de pensar” (8) Desde nuestra perspectiva esta teoría es correcta en el estudio general de los medios masivos de comunicación; y también tiene lógica en la relación de la televisión y los desastres. Es cierto que en los mensajes que emita una televisora antes, durante y después de un desastre, el público no acatará las órdenes de forma robótica pues ya sabemos que no es un grupo homogéneo. Pero en un desastre todos, quizás por un principio de conservación, protegemos nuestra vida de forma natural; nuestra prioridad es cuidarla por eso en un sismo la gente sale corriendo de sus casas hacia la calle, o sube a las partes altas en una inundación, según el caso. Alsina refiere que “los individuos tienden a exponerse a las comunicaciones que concuerdan con sus opiniones e intereses. Además interpretan los mensajes de acuerdo a sus predisposiciones... los individuos recuerdan predominantemente aquellos mensajes que le son favorables” (9) y desde nuestra óptica, un mensaje para salvar y cuidar la vida en un desastre, lo es. Partiendo de esa lógica, pensamos que en el público habrá una buena recepción a los mensajes por televisión que se enfoquen a salvar la vida antes, durante y después de un desastre.

En su libro, Alsina retoma parte de la propuesta de Denisse McQuail en 1985, en relación a que “si los medios de comunicación son capaces de transmitir una apreciación de las prioridades y de dirigir la atención selectivamente entre los temas y los temas es que puede hacer mucho más. El paso que va del proceso de clasificación al de formación de opiniones generales no es grande y la teoría de la socialización de los medios de comunicación incluye ese elemento” (10). Por eso es que los mensajes de la televisión en una cobertura de desastre, pueden llevar al público a formarse una opinión en ese sentido sin caer de nueva cuenta en las teorías de la omnipotencia; Alsina también afirma que “los mass media no son omnipotentes, pero su influencia tampoco es deleznable... yo diría que el dominio de los mass media está en el poder que le otorgue el individuo a partir del uso que se haga de ellos” (11). F. Bockelman en su libro *Formación y funciones sociales de la opinión pública* sostiene que “no está claro cómo se imponen las opiniones, pero lo que sí es cierto es que los medios inician los temas y las opiniones” (12)

(6) Miguel Rodrigo Alsina, *La construcción de la noticia*, p. 54

(7) *Ibid* p. 58

(8) *Ibid* p. 14

(9) *Ibid* p. 65

(10) *Ibid* p. 72

(11) *Ibid* p. 72

(12) F. Bockelman, *Formación y funciones sociales de la opinión pública*, p. 206

Alsina precisa que este alcance no sólo tiene bases para alcanzar modificaciones en la conducta del receptor, sino también de las instituciones: “también se dan en las instituciones políticas. Incluso se puede hablar de una adaptación de las instituciones políticas a los medios, principalmente la televisión” (13).

Bockelman añade que las modificaciones en la conducta suelen ser a nivel colectivo, “la idea de unos medios creadores de opinión induce a declarar éstos básico y a concebir la opinión pública como efecto retroalimentado de la comunicación social de masas... ‘normalmente no es el receptor propiamente dicho quien reacciona, sino su grupo... a pesar de que por lo general no fueron receptores directos y a pesar de que, en casos extraordinarios, piden al conjunto de su grupo que adopten una decisión’ “ (14)

#### 4.5 Desastres: constante histórica en el mundo

¿Quién puede evitar que suceda un desastre? Nosotros. Contrario a lo que se podría pensar, en referencia a que los desastres no se pueden evitar, en esta tesis proponemos lo contrario. Los desastres sí se pueden evitar, lo que no se puede evitar son las causas que habitualmente los generan como aquellas de origen natural llámense huracanes o sismos. Podemos evitar que dañe nuestra casa si la ubicamos en un lugar seguro y apropiado para construir en lugar de, por ejemplo, hacerla a la orilla de un río. Igualmente podemos salvar nuestra vida y la de nuestra familia si sabemos qué hacer antes, durante y después de un desastre. Bajo esta lógica ninguno de nosotros está exento, nadie puede decir “a mí no me tocará”, pero sí se podemos decir “yo sí estoy preparado para”.

Julio Kuroiwa, especialista en desastres en Perú, afirma que “los desastres ocurren porque el hombre no ha aprendido a vivir de una manera correcta, por ejemplo, ubican sus construcciones en el cauce del río sabiendo que cuando el volumen (del agua) crece, arrasa con la vivienda... ¿Cuál debe ser la política de los países en desarrollo? eludir el peligro y construir en sitios que son seguros...Yo creo que todos tenemos que entrenarnos para hacer frente a fenómenos intensos, extremos, porque es la manera que tiene de vivir la tierra. Eso no lo va a cambiar nadie, más bien nosotros tenemos que aprender a convivir con la naturaleza” (15).

“Los desastres no son hechos aislados sino parte de la situación histórica de los países con consecuencias políticas, económicas y sociales... El reto consiste en impulsar un proceso comunicativo que avance del conocimiento hacia la toma de decisiones y acciones por parte de la población... identificar sus necesidades de información en las comunidades de zona de riesgo y orientar los mensajes hacia fines preventivos” (16).

Desde esta perspectiva quienes trabajamos en los medios de comunicación esperamos que los mensajes en caso de desastre no sólo hagan conciencia en el público, también los políticos a fin de que desarrollen y apliquen programas preventivos para preparar a las comunidades a enfrentar cualquier desastre natural propio de la zona en que vivan. Así podrán reducir su propia vulnerabilidad (17). Las entrevistas que se presentaron en el capítulo tres afirman lo contrario y en eso nos sostenemos para afirmar que ni los políticos, ni nosotros como reporteros ni el público está preparado para enfrentar un desastre, pero creemos que sí se puede lograr este objetivo modificando el modelo informativo de la televisión en situaciones de desastre.

#### 4.6 Los cambios que puede hacer el Medio

Según I. D. Carter, la información pública es “el deliberado, planeado y sustentado esfuerzo de establecer y mantener un mutuo entendimiento entre una organización y su público” (18) . Dicho entendimiento puede enfocarse a los riesgos que corre la población ante un desastre. Enfrentarlos implica saber qué hacer y cómo

(13) Miguel Rodrigo Alsina, *op. cit.*, p. 75

(14) F. Boockelman, *op. cit.*, p. 5

(15) Entrevista con Julio Kuroiwa, especialista en desastres en Perú, realizada en las oficinas de la ONU, Ciudad de México, 04 de junio de 2002.

(16) Sandra Salazar Vindas, *Guía para la comunicación social y prevención de desastres*, p. 7 y 19

(17) *Ibid.*, p. 1 y 9

(18) Carter, I. D., “Public Information”, faltan datos, p. 119

hacerlo, tanto a nivel personal como de la comunidad pues somos millones de personas quienes estamos expuestos a esos riesgos. En caso de vernos afectados, las autoridades deberán aplicar métodos como el “Triage” (método de selección y clasificación de pacientes en incidentes múltiples) (19).

En muchos de los desastres ocurridos el número de víctimas ha sido de miles lo que hace difícil controlar la situación. Recordemos el paso del huracán Isidor en las costas de Yucatán o de Kenna en Puerto Vallarta, Jalisco, ambos en 2002. Aunque la situación no fue tan grave como en el sismo de 1985, ni tan crítica como para pedir el apoyo de otros países u organismos internacionales, los daños pudieron haber sido menores si la población y el gobierno hubieran estado preparados para anticiparse a probables daños y sus procesos de reconstrucción podrían haberse hecho en menor tiempo. “El objetivo de la mitigación en desastres es que la población sea capaz de absorber el impacto de un desastre con un mínimo de daños materiales y psicológicos”, (20).

Retomando nuestro concepto de “Angustia de Muerte”, los mensajes a la población deben estructurarse de tal forma que permitan que el público incorpore en sí mismo su experiencia de miedo y muerte ante el desastre. “A veces la gente sabe de la existencia de riesgos y les teme, pero temerlos no significa que pueda actuar de manera adecuada. Tomar conciencia implica entender a dónde ir y eliminar el miedo que crea tensión y aprehensión” (21). En este sentido, a través de la prevención en televisión se canaliza la “Angustia de Muerte” y paralelamente se cumple una función educativa y así podría lograrse la fusión entre la televisión pública y el negocio.

Franklin McDonald afirma que la “educación pública, información pública y procedimientos de aviso, además de las técnicas de comunicación efectiva han sido vistas como componentes esenciales de las ciudades con programas de mitigación y manejo de emergencias”, (22). Además, pone como ejemplo aquellas comunidades que se encuentran alejadas de los medios de comunicación, y que en caso de desastre, se han visto en la necesidad de mantenerse comunicadas entre ellas gracias a la radio de onda corta o banda civil para saber qué está sucediendo, en dónde y como pueden afrontar de inicio el riesgo por sí solos mientras llega la ayuda del gobierno. (23)

#### 4.7 Los beneficios que implica

La participación de los medios de comunicación en los desastres, más allá de su papel meramente informativo, es una preocupación a nivel internacional. En diversos foros y congresos el tema se ha analizado entre quienes, curiosamente, no trabajan en los medios, no son reporteros ni productores. Su preocupación surge porque luego del impacto del desastre ellos han tenido que convivir y tratar con la prensa.

Al analizar esta situación concluyen que “la comunicación verdadera y sensible en los desastres, ha demostrado el costo-beneficio de salvar vidas, reducir los daños e incrementar el entendimiento del público. Este tipo de comunicación puede educar, advertir, informar y ayudar a la gente a tomar medidas prácticas para protegerse solos en caso de desastres”, (24).

Plantean la necesaria –y nosotros añadiríamos urgente- integración de los medios, en este caso las televisoras, a un esquema para enfrentar los desastres y no sólo para informar de ellos. Annenberg afirma que pueden informar sobre avisos de peligros, alertas del gobierno, organizaciones civiles, necesidades del público y facilitar discusiones sobre los preparativos de desastres y responsabilidades individuales y colectivas. Y agrega un punto clave: “*hacerlos para nosotros mismos una fuente confiable y dar información útil a los periodistas... proveerlos de información confiable tan pronto como sea posible, de forma concisa y comprensible e informarles de eventos destacables que puedan cubrir*”, (25).

(19) Fernando Román *et. al.*, PAES, p. 202

(20) Mcdonald, Franklin, “Notes for presentation on disaster mitigation in the caribbean”, IDNDR, p. 4

(21) Carter, I. D., *Ibidem*

(22) Mcdonald, Franklin, *Ibid*, p. 3

(23) *Ibid*, p. 8

(24) Annenberg, “The role of the media in disaster mitigation”, faltan datos, p. 1

(25) *Ibid*, p. 2

En esta virtual alianza entre autoridades y medios de comunicación, se han intentado varios experimentos. Annenberg pone como ejemplo un ciclón que ocurrió en Bangladesh en el mes de noviembre de 1970 y que dejó un saldo de 300 mil muertos por no haber avisado a tiempo a la población que por ende, no pudo protegerse. Compara con otro ciclón que pasó por la misma zona quince años después, en mayo de 1985 cuando a través de la radio se logró poner en alerta a la población, y con las medidas que se tomaron, sólo murieron mil personas, es decir casi el 3% en comparación al ciclón de 1970.

Incluso, ha habido propuestas para la televisión como la de Lawrence Grossman, ex presidente de NBC News, quien “sugirió desarrollar una colección simple y consistente de iconos comprensibles que den instrucciones de preparación ante un desastre, similares a ‘No fumar’. Avisos o instrucciones como ‘Se avecina tomado’ y ‘Avisos de fuertes vientos’, ‘Vaya al piso más seguro’, entre otros.” (26)

También se ha cuestionado la información que manejan los reporteros ya que su constante por costumbre informativa es el número de muertos y damnificados en vez de incluir alguna información de carácter preventivo, “en la historia de ciclón, por ejemplo, podrían fácilmente incluir información sobre los tipos de estructura que sobrevivieron y los que no” (27) Esto, además de ser atractivo a nivel informativo, cumple con la función preventiva pues los habitantes de la zona afectada podrían mejorar la estructura de sus casas para adaptarse a los desastres de los que son víctimas por las características de la zona en que viven.

#### 4.8 La dificultad del cambio

El cambio de actitud de las televisoras ante los desastres, no se vislumbra fácil. Está de por medio el interés del público, de los informadores, de los anunciantes, el rating y el desinterés en el tema privilegiando el sistema de negocio que el de servicio público.

Uno de los investigadores más reconocidos al respecto, E. L. Quarantelli, afirma que “será difícil instituir de manera rápida un cambio significativo en los medios de comunicación en caso de desastres, la razón es simple: el proceso de reporte es una reflexión de una muy fuerte estructura de los medios masivos y de la subcultura del mundo del periodismo... a los reporteros no les afectará decirles que las medidas de mitigación en el desastre son importantes o que existen diferentes procesos de cobertura de un desastre. Sólo podrán actuar diferente si se socializan con diferentes patrones” (28).

En Estados Unidos, las autoridades crearon la Federal Emergency Management Agency (FEMA), organización cuyo fin es vincularse con la población y los medios de comunicación ante cualquier tipo de desastre o urgencia. En algunos videos y folletos informativos FEMA emite este tipo de mensajes (29):

1. Cuando ocurra el desastre, usted es responsable.
2. Si tiene alguna duda, los medios (de comunicación) le indicaran y detallarán las acciones a tomar durante y después de la emergencia. Los ciudadanos confían en que la información e instrucciones que reciban es para salvar sus vidas.
3. Su programa de defensa civil debe tener un plan, un sistema de comunicaciones capaz de advertir a los ciudadanos sobre un desastre, que informe a los ciudadanos sobre las maneras como se pueden proteger por sí solos.
4. ¿Sabe qué tipo de avisos y comunicación de emergencia tiene su comunidad?

(26) *Ibidem*

(27) *Ibid*, p. 3

(28) Quarantelli, E. L., “The different worlds of science and mass communication: implications for information flow from the former to the latter”, *Prediction and perception of Natural Hazards*, p. 179

(29) FEMA, “Are you ready for the next disaster?”, FEMA, junio, 1989, p.1-8

## Capítulo 5. La estructura del mensaje

### 5.1 Desastre social y “Angustia de muerte”

Para comprender la relevancia que tiene el mensaje que una televisora envíe al público, debemos explicar a manera de introducción el contexto en que esto sucede. Para empezar hay que aclarar que no sólo estamos hablando de un desastre natural, sino también del desastre social que se deriva cuando el primero aparece. Cuando sucede un fenómeno natural (ya sea en cuestión de segundos, minutos, horas o días) puede no pasar nada o en el peor de los escenarios afectar una o varias comunidades; si es así entonces sucede lo que denominaremos ‘desastre social’ es decir, cuando en la comunidad afectada hay desorganización, confusión, silencio y pérdidas humanas y materiales. Y creemos que su manejo depende básicamente de la comunicación entre grupos e instituciones pues es la medida en que se conoce la magnitud de los daños y estos se comunican a la gente, termina la confusión y se da pie a la organización para hacer frente al problema.

Regularmente el ambiente de un desastre es de tensión para afectados y autoridades; es común que haya un desbalance emocional, depresión, miedo, ansiedad, descargas de adrenalina, etc. Estas emociones son parte de la “Angustia de Muerte”, denominador común en las víctimas de un desastre. Psicológicamente hablando, los afectados presentan diferentes mecanismos de defensa. Uno de ellos, es depositar esta angustia en sus posesiones, por eso en ocasiones prefieren morir antes que perder lo único que tienen: sus pertenencias. En los reporteros la angustia se deposita en la nota informativa y los diferentes ángulos que dan del problema.

Entonces, el trabajo esté en romper este esquema y ofrecer a la población y los reporteros más elementos para enfrentar el desastre y su angustia. Esto paralelamente debe de ir conciliado con la urgencia que en ese momento, tiene el reportero por informar. Porque si no la noticia literalmente “se muere”. Aunque toda esta explicación puede sonar un poco descabellada, no lo es. A continuación veremos por qué.

### 5.2 El rol de la angustia en un desastre

“La angustia el sinónimo de miedo... cumple una función muy necesaria al alertar a una persona ante la presencia de peligros internos y externos. Una vez alerta, la persona puede hacer algo para protegerse o evitar el peligro. Por otra parte, si no se puede evitar el peligro, la angustia se acumula y por último abrumba a la persona” (1)

Psicológicamente hablando esto es lo que sucede en las personas que se ven involucradas en un desastre. En varios los reportajes de televisión que se analizaron, las víctimas expresan su angustia de perder lo único que tienen (su casa, sus muebles, objetos personales, su historia, su vida). El reportero está angustiado porque debe ir a un desastre que rebasó la capacidad de respuesta de una comunidad y porque debe obtener la información lo más rápido posible porque la nota es urgente. Las autoridades pueden estar angustiadas porque deben solucionar todo rápido y bien, los ojos de todos están puestos en ellos. La angustia de todas estas personas, es real.

Para enfrentarla “el yo puede tratar de dominar el peligro adoptando métodos realistas para resolver el problema, o puede tratar de aliviar su angustia utilizando métodos que nieguen, falsifiquen o deformen la realidad... puede impedir que una persona vea algo que salta a la vista, o puede hacerle deformar lo que ve, o falsificar la información que le transmiten los sentidos, a fin de proteger el yo” (2). Pero en la práctica ¿cómo manejan los afectados esta angustia?

La víctima no quiere dejar sus pertenencias. El reportero debe conseguir información a como de lugar y la presión, puede llevarlo a la improvisación con rumores. La autoridad detiene la comunicación, principalmente a la ‘avalancha’ de reporteros que está ya en el lugar; por eso evitan las preguntas a toda costa.

(1) Calvin S. Hall, *Compendio de Psicología...*, p. 70, 71 y 72

(2) *Ibid.* p. 95 y 97

La solución de esta compleja dinámica dentro de una situación grave, es la comunicación porque para saber qué hacer, hay que saber primero qué está sucediendo. Y creemos que el papel más importante de los tres que mencionamos, está en el reportero por ser el vínculo entre las víctimas y la autoridad.

“Podemos aprender, y en efecto aprendemos, a reaccionar con eficacia cuando suena la alarma de la angustia. Huimos del peligro o hacemos algo para anularlo... también adquirimos la capacidad de anticipar el peligro y tomar medidas para precavernos antes de que se haga traumático” (3) Sin ser psicólogo, el reportero puede ayudar a que la angustia disminuya (en las víctimas y las autoridades) si participa en un proceso de comunicación correcto, de mensajes claros, sin rumores, sin especulaciones ni magnificación de los hechos, que incluya información preventiva. “Al eliminarse las represiones, a medida que uno crece, se libera la energía que se invierte en las contratejas para dirigirla hacia empresas más productivas” (4)

A continuación veremos algunos ejemplos que la cobertura que las televisoras han hecho en diferentes desastres que han sucedido y los errores que han cometido.

### 5.3 Estructura del mensaje

#### 5.3.1 Los mitos de pánico y el saqueo

Algunos investigadores que analizan el comportamiento de los medios en casos de desastre (como James Goltz y R. J. Blong) aseguran que los casos de pánico y saqueo que surgen después de éste son un mito. En sus artículos sostienen que aunque estas conductas no existen, los medios -por razones sensacionalistas- se encargan de afirmar lo contrario. Otros (como César Pérez Tudela) afirman que este tipo de conductas podrían ser ciertas. En nuestra revisión de material televisivo, encontramos que sí existen.

Si hacemos memoria de algunos desastres como huracanes, sismos, las breves exhalaciones del volcán Popocatepelt hace casi tres años y otros eventos menores, seguramente habremos escuchado algunas notas informativas en televisión relativas al ‘pánico’ y al ‘saqueo’. Veamos sus definiciones según el Diccionario de la Lengua Española:

*Pánico*: (del latín *pánicus*, y éste del griego el dios Pan, a quien atribuían los ruidos que retumbaban en montes y valles). Aplícase al miedo grande o temor excesivo, sin causa justificada. (5)

*Saquear*: Apoderarse violentamente los soldados de lo que hallan en un paraje. 2. Entrar a una plaza o lugar robando cuanto se halla. 3. Apoderarse de todo o la mayor parte de aquello de que se habla. (6)

Según Goltz “el pánico y saqueo son actitudes raras de encontrar después de un desastre. El shock y frustración son reacciones poco comunes en algunos casos”, (7). Joseph Scanlon afirma que “los voceros no deben hablar de pánico o saqueo, porque es raro que ocurran, por el contrario, deben hablar sobre la serenidad que toma el público y el autocontrol que ha demostrado, y prometer dar información tan pronto como sea posible” (8). Mientras Pérez Tudela sostiene que “el saqueo y las conductas antisociales propios de una sociedad vacilante y traumatizada, pueden ser ciertos y deben extremarse vigilancia al respecto” (9)

En esta investigación, nosotros encontramos que las situaciones de pánico en la población existen aunque son hechos aislados que a su vez son magnificados por los reporteros o bien, ocultados por las autoridades. Por

(3) *Ibid* p. 73

(4) *Ibid* p. 100

(5) Diccionario de la Lengua Española, p. 971

(6) *Ibid*, p. 1178

(7) Goltz, James “Are the news media responsible for the disaster myths? A content analysis of emergency response imagery”, *International Journal of Mass Emergencies Disasters*, p. 346

(8) Scanlon, Joseph “Coping with the media in disasters: some predictable problems”, p. 127

(9) Pérez de Tudela y Pérez, César “Gestión informativa en una emergencia. Guía de periodismo catastrófico”.

*Mapfre Seguridad*, p. 19

ejemplo; luego del sismo del 21 de enero del 2003 que se sintió en la Ciudad de México habitada por poco más de nueve millones de personas, la Secretaría de Seguridad Pública capitalina informó que los servicios de emergencia atendieron cerca de cien casos de crisis nerviosas provocadas por el miedo que se genera durante el desastre, además del estrés que implica no saber dónde está el resto de la familia.

En diciembre del 2000 durante la evacuación de las poblaciones cercanas al volcán Popocatepelt, elementos del Ejército detectaron dos casos de saqueo y detuvieron a dos hombres que habían entrado a las casas de familias que prefirieron refugiarse en los albergues sin poder llevarse consigo sus animales y pertenencias. La prensa difundió los casos con titulares como "SAQUEADORES". Los refugiados obligaron a las autoridades a implementar mayor vigilancia para evitar el robo de sus cosas y aunque se implementaron algunos "rondines", la situación obligó a varias familias a abandonar los albergues para volver a sus casas y cuidar de sus pertenencias.

*En 1992, con el desastre que se generó por el huracán Andrew, un reportero de la CBS incluyó en una de sus notas la siguiente información:*

*"Muchos se preocupan por los saqueadores. La policía detiene a carroñeros como este hombre quien admitió haber tomado aluminio que no era de él.*

*-Si regresas y tomas propiedad que no te pertenece iras a la cárcel y punto (dice el policía).*

*Con escenas como ésta a las autoridades les cuesta convencer a la gente para que dejen hogares peligrosos".*

(Tomado de la serie "Siglo XX", tema Huracanes, producido por la CBS)

En 1999, durante las inundaciones provocadas por las lluvias, Televisa contó dos historias referentes a robos y saqueos, esta vez por parte de las autoridades. Una de ellas fue en el estado de Oaxaca...

*Hoy la policía detuvo a cuatro policías más y con esto ya son veinte los detenidos, entre ellos el comandante Amador Ruiz Macías y el auxiliar Moisés Ramírez. Hoy fueron consignados ante un juez y están tras las rejas en la penitenciaría de Ixcotec. El procurador de justicia de Oaxaca, Sergio Santibañez, advirtió que se aplicará todo el peso de la ley a estos ladrones uniformados que incurrieron en los delitos de robo calificado y abuso de confianza. Trece de los detenidos son policías judiciales y los policías ladrones llegaron a saquear el Centro de Acopio en sus propias patrullas.*

La otra fue en el municipio de Teziutlán, Puebla.

*El ayuntamiento de Teziutlán presentó denuncia penal contra quien resulte responsable por el robo de un cargamento de leche procedente de Grajales, donado por una empresa particular para los damnificados por las lluvias en la Sierra Norte poblana y que este no llegó a su destino.*

*-Fue desviado un camión torton con leche que tiene la leyenda DIF...*

*El ministerio público tiene la averiguación previa 1084/99 por la desaparición de 62 mil 500 cajas, cargamento que 72 horas después, fue hallado en una bodega del centro de la ciudad donde presuntamente fueron llevadas por voluntarias, engañando al dueño del edificio. En el lugar también había despensas, colchonetas y prendas de vestir. Las autoridades ya realizan las investigaciones correspondientes para castigar a los culpables.*

5.3.2 ¿Cómo debe ser el mensaje en situaciones de desastre?

La clave está en eliminar la confusión y el silencio.

Según Julio Kuroiwa, en los casos de desastre "la gente está muy sensible, es el momento crítico en el cual los reporteros deben saber calibrar la información para no provocar más pánico, más caos, ahí es donde tiene la oportunidad" (10).

(10) Tomado de la entrevista a Julio Kuroiwa que se llevó a cabo en las oficinas de la ONU en México, 04 de Junio de 2002.

“La información tiene una importancia decisiva en la conducción de situaciones catastróficas... debe ser realista, clara y sin ambigüedades, evitar información incongruente que puede provocar situaciones de pánico... (e incluir) una alerta -avisos varios- para dirigir acciones”. (11). César Pérez Tudela resume en esta frase las características con que una televisora debe manejar la información. Los beneficios de mensajes con este perfil, afirma Marco Lombardi, “incrementa el nivel de organización de un sistema y reduce los niveles de confusión” (12). Esto permite que la población tome las decisiones correctas para protegerse y disminuir los daños. Si la población cuenta con información clara, precisa y exacta sobre lo que está sucediendo, sabrá qué hacer.

La hemerografía que se revisó coincide en que la información que los medios presentan es ‘espectacular’, magnificando ciertas situaciones para que el público se interese y se quede a la transmisión de su noticiero. Scanlon y Alldred (13) refieren que los noticieros se ajustan a un formato fijo basado en lo cuantioso de las pérdidas ya sean humanas o materiales:

1. Número de muertos.
2. Pérdidas materiales y costos.
3. Número de lesionados.

En este punto Kuroiwa, lejos de hacer prohibiciones de lo que se debe o no decir, hace mayor hincapié en la responsabilidad del reportero y su estado anímico cuando afirma, “yo creo que reportar la estadística sí es importante, pero todo tiene manera de decirlo. Creo que también los reporteros tienen que manejar esto para que su noticia sea atractiva para el público... pero sí les recomiendo que primero respiren profundamente tres veces, y después lancen la noticia”.

En 1999, el tifón York afectó las costas de China. Con información de agencias y las mismas imágenes, la nota fue transmitida en los noticieros de Televisa y Televisión Azteca. Éstos fueron sus reportes:

Noticiero de la tarde, Televisa	Noticiero de la tarde, TV Azteca
<p>En Asia los huracanes se les llaman tifones, el tifón York está causando estragos, con <i>vientos de 140 km</i> por hora golpeó Hong Kong. Enormes olas, grandes lluvias, estaban preparados, <i>hubo un muerto, 300 heridos</i>, las oficinas, bancos y escuelas cerraron sus puertas y el gobierno pidió a las personas que no salieran de sus casas.</p>	<p><i>Vientos de más de 117 km por hora</i>, un Tifón que se llama York azotó la isla de Hong Kong. Por lo menos <i>dos personas murieron</i> y hay más de <i>400 heridos</i>. La furia de York derribó árboles que bloquearon carreteras. También hizo volar los techos de algunas casas. El tifón avanza hacia las costas de China, y según los meteorólogos, tocará tierra en las próximas horas.</p>

En el siguiente cuadro proponemos un modelo de la información ideal a difundir por un medio de comunicación con el respectivo efecto que, directamente, podría provocar en la población. La propuesta es un resumen que se elaboró a partir de las investigaciones de Pérez Tudela y Bruna de Marchi.

(11) Pérez de Tudela “Gestión informativa...” p. 7

(12) Lombardi, Marco “Ideas for a global model of communication and IDNDR potential”, Prediction and Perception of Natural Hazards, p. 194

(13) Scanlon, Alldred “Reportaje sobre desastres por los medios de comunicación, la misma historia de siempre” p. 7

INFORMACION IDEAL A DIFUNDIR: el objetivo es informar y en momentos de crisis, aconsejar y convencer al público (*)	REACCIONES PROBABLES EN LA POBLACIÓN.
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estimaciones de muertos con identificación posible y heridos con lista de hospitales donde se encuentran.</li> <li>2. Evaluación de daños en bienes.</li> <li>3. Servicios básicos interrumpidos.</li> <li>4. Suministros necesarios de artículos esenciales (alimentos, medicinas, combustibles, ropa).</li> <li>5. Estimación de necesidades urgentes.</li> <li>6. Recepción de información y noticias.</li> </ol> <p>(*) En este sentido, Bruna de Marchi señala que la gente no solo sigue instrucciones, también toma decisiones. "Un buen aviso de información facilita el acceso al conocimiento y a la toma de decisiones" (14)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La mayor parte de la población no es acuciada por el pánico.</li> <li>2. El público bien informado, por lo regular, adopta medidas de protección personales y familiares.</li> <li>3. Entre la población se dispara la solidaridad y participación social.</li> </ol>

### 5.3.3 Los beneficios de un mensaje correcto

Creemos que un mensaje con el contenido y estructura correcta repercuta directamente en beneficios a la población y reduce las consecuencias del desastre. Es en este punto donde el concepto de "Angustia de Muerte" podría llevar al público, al interés por la prevención.

En su publicación de hace 22 años, en 1981, la revista *International Civil Defense*, recomendó a los medios de comunicación "facilitar información completa, cierta y rápida; información fiable, sin juicios prematuros o de competencia con otras autoridades; sin eludir errores ni negar insuficiencias reales" (15). El argumento básico de esta propuesta radica en que con información fidedigna, el público tomará mejores decisiones para salvaguardarse a sí mismo y sus pertenencias. "Esto no significa ponerle límites o retenerla, sino que por muy desagradable que sea la realidad, implica dar un informe exacto del mismo que sustituirlo con especulaciones y rumores... es más relajante saturar a la sociedad con noticias ciertas e instrucciones de autoprotección, así se liberan del miedo y se evita la propagación del pánico" (16). Es decir ni "todo está bien" ni "todo está mal" como suele evaluarse a las situaciones.

También recomienda incluir tres tipos de información: sobre planes operacionales; recursos personales y materiales disponibles; y comportamiento de la gente.

Con relación a la forma en que se debe presentar la información, los autores de los artículos proponen puntos que en la práctica, es difícil aplicar dada la rapidez con que sucede el desastre y la urgencia de la información básica. Por ejemplo, Sandra Salazar sugiere incluir

- a) El contexto histórico del hecho.
- b) Atrapar la atención del público presentando la información de manera atractiva. Recurrir a varias fuentes y seguir aquellos temas en los que no se ha encontrado solución; conocer al público al que se dirige.
- c) Ofrecer información preventiva (17)

Pero aunque varios autores coinciden en este sentido y sus propuestas son racionales, éstas se encuentran desligadas de lo que es la rutina del reportero y la forma de trabajar de una televisora. Por la urgencia de la

(14) Marchi, Bruna de "Effective communication between the scientific community and the media", Prediction and Perception of Natural Hazards, p. 185

(15) Pérez de Tudela y Pérez, César p. 18

(16) Ibid, p. 16

(17) Sandra Salazar Vindras, "Guía para la comunicación social y prevención de desastres", p. 1

información, en ocasiones no es posible que un noticiero de televisión incluya en sus primeras notas un amplio contexto histórico del desastre, o bien, redactar los textos de una manera atractiva para “atrapar” la atención del público, cuando lo urgente es el cómo, cuándo, porqué y para qué. Si nos enfocamos solamente al contenido de las notas informativas los investigadores tienen razón al afirmar que las notas son sensacionalistas y descontextualizadas. Pero en la práctica es difícil para un reportero separar “como debe ser la nota...” cuando se está trabajando bajo presión y no se le puede dedicar tanto tiempo como uno quisiera si, a la vez, no fuera urgente informar. Sin embargo creemos que es perfectamente viable que ambas partes puedan coincidir, tanto las recomendaciones de los investigadores como la responsabilidad con que el reportero debe informar en un desastre (que como ya vimos no se puede informar como si fuera una noticia de cualquier día).

Con relación a la información preventiva para reducir la “Angustia de Muerte”, desafortunadamente está es por lo general descartada en las redacciones porque se le da prioridad a lo que ya sucedió contra lo que se puede evitar. Desde nuestra perspectiva, es difícil (aunque no imposible) modificar algunas actitudes del medio, en concreto de los jefes de información, redacción y conductores de televisión quienes trabajan ya con un esquema predeterminado. En la práctica, un reportero se encuentra con que a sus jefes los textos de tipo preventivo les parecen aburridos, de poco interés para la población, innecesarios porque, afirman “se nos cae el rating” ya que, finalmente, la información está a la venta.

## 5.4 El uso del lenguaje

### 5.4.1 Lenguaje escrito

En la transmisión de un desastre, hemos escuchado en la televisión diversas frases con gran variedad de tonos para subrayar y/o dar intención a diferentes palabras. Todos, ya sean reporteros, conductores o simples locutores, dan a la nota diferentes énfasis para transmitir o intentar provocar determinadas emociones en el espectador (indignación, solidaridad, ayuda, etc.). A veces la intención es marcada por el tipo de noticiero en que se trabaja, o el estilo del jefe de redacción, el productor, o el editor: hay quienes gustan de las imágenes dramáticas y ‘cabezas’ alarmistas y otros que buscan la mayor objetividad posible.

La redacción es otro problema, pues hay quienes escriben con tonos un tanto cursis y poéticos, y otros que escriben largos párrafos que se pueden resumir en dos líneas. En el Canal 40 se aplica una sencilla fórmula: escribir sujeto, verbo y predicado. Los adjetivos se usan sólo si son necesarios y con mucho cuidado, aunque hay ocasiones en que su uso depende de los sentimientos que experimentó el reportero al estar en el lugar de los hechos y sólo si la imagen puede sustentar ese adjetivo.

Si esto es el trabajo del diario, con mayor razón en un desastre debe de cuidarse la redacción básica y los adjetivos pues una nota alarmista podría ser contraproducente y aumentar innecesariamente el estrés del público, quien por el contrario debe tranquilizarse para poder decidir lo que hará, tal y como explicamos anteriormente. Desafortunadamente en este tipo de situaciones los noticieros se inclinan por inventar frases que capten la atención del público para que éste no cambie de canal (por cuestiones de rating). A continuación presentamos una breve reflexión del lenguaje que se utilizó en dos noticieros televisivos diferentes en notas relativas a desastres causados por fenómenos naturales específicamente deslaves, inundaciones, huracanes y sismos.

Ambos noticieros, uno de Televisa y otro de TV Azteca, crearon secciones específicas para la cobertura del desastre con nombres dramáticos como “Cobertura especial TODOS UNIDOS”, “Bajo el Agua”, “Zona de Desastre Natural”, etc. Para nuestra reflexión consideramos conveniente transcribir algunas frases y párrafos para precisar el lenguaje figurado que se utiliza al hablar del desastre como si fuera una persona en lugar de un evento; en algunas frases hallamos matices sensacionalistas; en otras hay actitudes paternalistas del reportero que por profesionalismo no deberían hacerse; y en otras más se evidencia un mal uso del lenguaje. Nuestros señalamientos están marcados con letras negras.

1. “Las palmeras fueron arrancadas como ‘cebollitas’ de la tierra”.
2. “La Ciudad de México cayó en crisis nerviosas”.
3. “Viendo, oliendo y sintiendo los efectos del drama”.
4. “La gente se muere de hambre en la Sierra”.

5. "Intentando rescatar cuerpos sin vida".
6. "Este intento periodístico por cubrir las zonas de la tragedia".
7. "Lo que se sufre en los albergues".
8. "Sólo se escuchan historias de horror".
9. "Cadenas humanas para llevar botellas esa botella de agua, esa cobija, ese par de zapatos... todo llega con la misma emoción"
10. "La zona vivió una de sus peores pesadillas".
11. "Esas heridas habrán de durar".
12. "Lo ideal sería llegar al punto en que la furia de la naturaleza a pesar de sentir su furia devastadora, no cobrara vidas humanas"
13. "Esto usted lo sabe, en la zona de México, por el famoso llamado Fallo de San Andrés en California, Estados Unidos. Estaremos al pendiente de esta información".
14. "Por este clima infame".
15. "Los caminos fueron borrados del mapa".
16. "Los efectos de la naturaleza se ensañaron con Puebla".
17. "Los ríos desbordados toman la ciudad como un ejército".
18. "Es una tragedia nacional".
19. "El pánico se volvió a apoderar".
20. "Este temblor ya no tiró nada porque el anterior, ya lo había tirado todo".
21. "Donde está la tragedia, hubo una historia milagrosa".
22. "La parte norte de Veracruz fue severamente castigada".
23. "La pesadilla no termina".
24. "La Sierra norte está de luto... una furia de avalancha y piedras... "
25. "Pasarán la noche aquí con la esperanza de que mañana el sol brille de nuevo".
26. "El pueblo está muy orgulloso de ustedes...", el ex presidente Ernesto Zedillo al Ejército.
27. "Infortunados habitantes".
28. "El panorama es desgarrador".
29. "Escenas trágicas y dantescas".
30. "Solidarios con el dolor y unidos en la esperanza".
31. "Los triciclos de los niños, las cazuelas, ropa interior, zapatos de mujer, una televisión completamente cubierta por el lodo, todo depositado sobre un colchón en un conjunto lúgubre, macabro y dramático. En esta zona, en este punto de Teziutlán en el estado de Puebla, cuando menos 49 muertos, sus cadáveres han aparecido, pero podría haber cien o doscientos o quién sabe cuántos".
32. "Incertidumbre y devastación".
33. "Estas imágenes son familiares para los mexicanos".
34. "Brotos de histeria".
35. "Una estela de destrucción, el mar creció... algunos edificios públicos se convirtieron en islas".
36. "Son los caminos del Mayab cubiertos de agua... hace una semana aquí había llanuras, pero el mar se devoró hasta la playa... en tierra el desastre tiene nombre y apellido, el de los pescadores... se escuchaba como el aullido de un perro... esta imagen nos puede dar una idea de la fuerza del viento, es concreto, es piedra, arrancada por el concreto".
37. -¿Hace cuánto que ya no estudias, mi vida? (reportero)  
-Hace un mes, y yo sí quiero estudiar (damnificada).

#### 5.4.2 Lenguaje visual

En el material de video que se revisó para este estudio, las televisoras mexicanas transmiten regularmente las imágenes del fenómeno natural cuando está ocurriendo. Hay camarógrafos que graban en el lugar donde se encuentren (sea la calle, un evento político, conferencia, etc.) cuando ocurre un temblor y se puede apreciar a los candelabros o los semáforos todavía moviéndose, los rostros de la gente, sus reacciones, entre otras. También se graban las imágenes de un huracán cuando toca tierra, el agua, el mar alterado, las palmeras moviéndose en las rachas de viento, etc. La mayoría del material audiovisual es justamente de lo que sucede después del desastre, ya sea que se hayan caído o dañado edificios, inundado zonas, movilización de patrullas

en las calles, personas con crisis de nervios, o bien no haya pasado nada. En la revisión de algunos reportajes norteamericanos, hallamos la misma narración visual.

El 13 enero 2001 ocurrió un terremoto en El Salvador que causó una gran cantidad de daños. En una revisión de las imágenes de los canales 2 y 12 de El Salvador éstas son más agresivas que las de México porque se puede ver claramente los cadáveres apilados en el suelo, los muertos que que son velados en las calles, niños llorando, rezando en la calle, heridos en las banquetas, en camionetas, las casas enterradas y trabajos de rescate entre otros. Nos parecen agresivas, no porque en un desastre se deba ocultar este tipo de situaciones, sino porque las tomas que se hicieron, los encuadres y la forma en que fueron editadas son amarillistas y sensacionalistas.

El presidente dice que los objetivos prioritarios son rescatar víctimas, darles protección y albergues para damnificados. Pero no se habla de erradicar las razones de origen como el adobe como material de construcción y reubicar a las familias en zonas que no sean de riesgo.

“Aún en las grandes agencias internacionales –explica Kuroiwa- donde hay buenos redactores si uno revisa cuidadosamente encuentra errores que son comprensibles, porque ellos no tienen una preparación sencilla y técnica del tema”.

Nosotros pensamos que el hecho de que un reportero no tenga una preparación profunda del tema no significa que deba usar este tipo de frases; al menos, no encontramos una razón de peso que justifique su uso.

#### 5.5 Lo que la gente quiere saber

En un estudio realizado en Australia R. J. Blong, investigador de la Escuela de Ciencias de la Universidad de Macquarie (18), hizo una revisión general del comportamiento de los medios de comunicación (radio, prensa y televisión) en situaciones de desastre; el artículo dice que el objetivo principal era conocer más el rol de los medios en la diseminación de información en caso de accidentes químicos o desastres. El estudio se basó en una encuesta que aplicó a participantes en un curso de materiales peligrosos. Aunque el estudio no señala la fecha en que se elaboró, suponemos que fue entre 1983 y 1984 por algunas de los años que menciona. Blong preguntó a sus encuestados “¿qué espera de un medio de comunicación en un desastre?”. En un resumen de estos resultados, el investigador encontró que la gente esta en:

- a) DESACUERDO: en que los medios den información con más rapidez que precisión y exactitud.
- b) ACUERDO: Los medios deberían informar primero los reportes oficiales que las noticias de los reporteros.
- c) ACUERDO: Para minimizar los rumores, en el período de postimpacto sólo debería difundirse información de fuentes oficiales.

Para comprobar lo anterior, revisamos la información que se emitió en dos noticieros de televisión sobre un mismo evento; un sismo que, afortunadamente, no llegó a ser un desastre. En ambos análisis comparamos qué y cómo se informó, qué lenguaje se utilizó y la forma en que llegó el mensaje al público.

(18) Blong, R. J., “Publics views on disaster response and the news media. some australian examples”, p. 258

Sismo con epicentro en la Ciudad de Colima, Colima.  
Martes 21 de enero de 2003, 8:07 de la noche.

Un sismo de tipo oscilatorio se originó en el estado de Colima y se sintió en la ciudad de México durante 45 segundos. Minutos después el Sismológico de la Ciudad de México reportó que el sismo fue de 7.6 grados en la escala de Richter, cifra importante en comparación con los sismos de 1985 de 8.1 grados Richter. Como era de esperarse, reporteros y fotógrafos se desplegaron por toda la ciudad esperando encontrar la noticia de ocho columnas. La radio inmediatamente tomó la transmisión de sus noticieros con reportes en vivo desde donde se encontraban sus reporteros en diversas fuentes, calles y helicóptero. Después comenzaron los enlaces con diversas autoridades de gobierno para corroborar que la ciudad de México no se encontraba en las mismas condiciones que las de hace 19 años y que no hubo pérdidas de ningún tipo que lamentar. La cobertura en televisión, motivo de estudio de esta tesis, fue la siguiente.

Corte informativo TV Azteca. Entrada al aire: 8:15 pm	Observaciones
<p>“Según algunas agencias noticiosas hay algunos daños en algunas regiones de Colima, versión que desde luego, habrá que confirmar. Han pasado apenas algunos minutos de este sismo y le adelantamos, es fuerte. Las autoridades de Protección Civil, pusieron en marcha el operativo ESMA. Hasta el momento, el Servicio Meteorológico Nacional no ha dado a conocer tampoco, el Sismológico de la Ciudad de México, la intensidad del epicentro. En la Ciudad de México sabemos que hay algunos derrumbes de bardas, hasta el momento no hay informes de daños, y esperemos que la noche así transcurra. En la zona de la Merced y algunas zonas de la capital del país, el servicio de energía eléctrica se ha suspendido, también el telefónico. Nuestro equipo de reporteros y camarógrafos se han desplazado ya a diferentes puntos de la capital y varios estados donde se tiene reportes de este sismo, para estarle informando con toda precisión”.</p>	<p>¿Cómo se puede especular ante el público que hay daños en el estado de Colima, sin haberse confirmado? ¿Los epicentros son intensos? ¿Por qué habría de esperarse que el reporte de un sismo lo emita el Servicio Meteorológico Nacional? ¿Cómo saber a escasos minutos, en una ciudad tan grande como el Distrito Federal, que se cayeron bardas y no especificar dónde?</p> <p>Es evidente que en la competencia por la información, Televisión Azteca hizo un corte informativo sin informar nada concreto, sólo divaga en información no confirmada, rumores y conceptos erróneos, no cumple con una actitud informativa básica en caso de un desastre.</p>
<p>José Martín Samano en un primer informe vía telefónica, dijo:</p> <p>“Tenemos reportes de que se sintió con intensidad importante en algunos estados... en el estado de Colima se habla de algunos derrumbes de bardas, árboles y palmeras, de manera extraoficial la caída de un restaurante... los teléfonos celulares no están funcionando en algunas áreas de la ciudad así como las líneas normales... es una situación de un poco de pánico y alarma por parte de la población que salió despavorida de sus casas, edificios y centros de trabajo al momento de sentir este movimiento que fue bastante fuerte”</p>	<p>En este caso también se especula con información no confirmada y con las reacciones de la población calificadas de “pánico y alarma” suponiendo reacciones que, después se confirmó con datos de la Secretaría de Seguridad Pública, fueron la excepción más que la generalidad.</p>
<p>Alatorre:</p> <p>“Recordarle a nuestro público que sabemos de situaciones como esta los mexicanos, así que hay que mantener la calma, el servicio telefónico se ha suspendido en algunas regiones, en algunas zonas del</p>	<p>Los mensajes de calma al público y de pedir estar atentos a los anuncios de las autoridades, fueron su único acierto. El error fue hacerlos solamente una vez y no de manera constante. Sin embargo es evidente que fueron hechos más por rellenar el corte informativo, que por la responsabilidad de la</p>

<p>país, efectivamente el sismo ha sido muy fuerte, de 7.6 grados en la escala de Richter, así que ha sido una sacudida muy fuerte, sin embargo <i>hay que mantener la calma</i>. Sabemos que, tratamos de ponernos en comunicación con algunas instancias, con nuestra familia, en fin, <i>pero en situaciones como esta esté atento a los anuncios que haga la autoridad, Protección Civil y desde luego acompáñenos en esta transmisión, nosotros en TV Azteca le estaremos informando... Mantenga la calma, este pendiente de los avisos de la autoridad a través de TV Azteca</i>".</p>	<p>información. Es importante destacar, que en el siguiente análisis que haremos encontraremos que los noticieros de Televisa no hicieron este llamado.</p>
--	---

A las ocho y media de la noche, es decir casi veinte minutos después de ocurrido el sismo y después de concluido el corte informativo de Televisión Azteca, entró al aire el corte informativo de Televisa. Joaquín López Doriga y Carlos Loret de Mola dieron la siguiente información.

Corte Informativo, Televisa. Entrada al aire, 8:30 pm	Observaciones
<p>Doriga: "No hay daños, no hay víctimas, hay sí estas escenas en avenida Juárez, Chapultepec, Paseo de la Reforma, Polanco, Bosques de las Lomas, <i>estas son las escenas: el miedo, el pánico, el susto y luego a platicar lo que había sentido cada uno</i>".</p>	<p>En ese momento, las únicas escenas que se mostraban en pantalla, fueron de las calles del Centro Histórico.</p>
<p>El primer informe oficial fue a través de una llamada telefónica con el Secretario de Seguridad Pública, Marcelo Ebrard quien informó de las zonas de la ciudad sin energía eléctrica, del recorrido que hicieron patrullas, bomberos y ambulancias "para tener un recuento exacto de cualquier evento que se haya dado, hasta el momento no tenemos reporte de ningún lesionado y la próxima media hora podremos tener un informe más general". Doriga: no hay daños materiales graves ni víctimas, ¿es así? Ebrard: es así Joaquín, efectivamente.</p>	<p>Fue un acierto el esperar unos minutos y confirmar la información a través de las autoridades, aunque fuera vía telefónica, porque ambas partes sabían de qué estaban hablando.</p>
<p>Después se enlazaron con cada uno de los corresponsales en los estados de Jalisco y Guerrero. Vía telefónica, el corresponsal de Jalisco informó que había "aparentemente" dos casas derrumbadas en la colonia Polanco, que no funcionaban los servicios de teléfono en Colima y que, "<u><i>la Placa de Rivera, es de donde aparentemente se originó este movimiento telúrico</i></u>".</p>	<p>Hasta ese momento, este fue el único reportero que, entre el caos informativo que se generaba de confusión y especulación, dio un dato certero al ubicar el origen del sismo en la placa tectónica que lo originó y que se encuentra en las costas de Colima.</p>
<p>Doriga resumió así el evento: "<i>No hay daños, no hay víctimas y el saldo hasta ahora es, el susto, el mal rato, la angustia y en algunos casos las crisis de nervios; siempre que se está en los pisos 15, 20, 30, se debe sentir... estoy viendo los informes de las agencias internacionales sobre lo ocurrido en México, una de ellas hablaba de un severo terremoto, para esta hora quienes nos ven en Estados Unidos, Centro,</i></p>	<p>Este fue el mejor resumen que se hizo de los efectos que tuvo este sismo, a una hora de que sucedió. Además se desmintieron rumores de agencias internacionales.  Sin embargo es importante precisar que en ningún momento se hizo un llamado a la población para mantener la calma. Además, a falta de nuevas</p>

<p><i>Suramérica y Caribe, Europa y Norte de Africa, a todas las personas que viven allá les informamos, no hay víctimas, no hay una sola víctima hasta este momento en el DF, el reporte es que no hay víctimas, no hay daños materiales, no se han caído edificios”.</i></p>	<p>imágenes, las imágenes del Centro Histórico y Avenida Chapultepec que ya se habían transmitido, se siguieron repitiendo hasta 5 y 6 veces.</p>
--	---

## 5.6 Información que el público recibe

Después de los terremotos de 1985, algunos investigadores estudiaron el comportamiento de la prensa escrita en la cobertura que hicieron del desastre. Francisco Nuñez de la Peña en su artículo “Macrosismos” (19) utilizó las siguientes categorías de géneros periodísticos para la información de la prensa escrita:

- a) Crónica de la tragedia: descripción, narración e información de lo que sucedió antes, durante y después del desastre.
- b) Crítica política y social.
  - Números: de pérdidas, de gente que abandonó la ciudad, etc.
  - Destacan respuesta ciudadana: desbordamiento de la población, héroes y solidaridad.
  - Fallas: denuncias de ineficiencias y abusos, lo que debió hacerse y no se hizo.
  - Reconstrucción: renovación de pautas (reforma urbana, expropiación de predios, etc).
  - Parteaguas histórico. El sismo, antes y después.

“En casos de desastres naturales, el enfoque será en asignar culpa por lo que se percibe como una inadecuada respuesta o acción” (20).

En nuestra revisión encontramos que este modelo se aplica también a la cobertura informativa de la televisión. A continuación presentamos algunos ejemplos de diferentes desastres en televisión nacional; decidimos también incluir algunos ejemplos de cobertura en televisión extranjera como una simple referencia de su modelo informativo; pero nos encontramos con que algunos rasgos de la propuesta norteamericana son retomados por la televisión mexicana por la forma tan espectacular en que se difunde, apegada a la descripción que hicimos de la televisión comercial en el capítulo uno.

En los ejemplos que a continuación presentamos explicaremos este punto y señalaremos lo que nos parecen aciertos y errores frecuentes y que creemos deben ser estudiados por modificar el manejo de la información de un desastre; éstos se encuentran marcados con letras cursivas. Todas las extracciones son citas textuales.

### 5.6.1 La primera nota que se difunde

#### 5.6.1.1 La especulación

La siguiente nota fue grabada en las primeras horas después de que el huracán Andrew afectó la zona de Florida en Estados Unidos en 1992. Aquí podemos ver cómo el reportero se apoyó en especulaciones cuando no había aún información oficial. Es importante aclarar que en un noticiero de televisión está justificado hacer este tipo de notas “previas” para que el público constate la presencia del medio en el lugar de los hechos. Esta postura no nos parece válida porque da pie a la especulación, sin embargo el reportero hace una buena descripción de los daños en el lugar.

(19) Nuñez de la Peña, Francisco “La construcción de la realidad y el terremoto del 85”, p. 41-55

(20) Scanlon, “Coping with the media...”, p. 7

*“Apenas estamos recibiendo los informes, se dice que cayeron edificios de la zona histórica de Charleston, aún no se sabe si ha habido muertes, pero en Charleston no hay electricidad ni agua. Se dice que todo está muy mal. Las lluvias pasaron pero todavía hay vientos. Y a la luz del día podemos ver los daños que dejó Hugo. El centro de Charleston se volvió un mar de agua y hay informes de que 30 edificios colapsaron, el interior de un hotel quedó dentro del lobby en un estacionamiento, docenas de ventanas de auto quedaron destrozadas, un contenedor quedó en medio de la autopista.*

**-Todos los árboles grandes se quebraron o fueron arrancados de raíz y quedaron en medio de vías. Destrucción total”.**

(\*) Tomado de la serie Huracanes, Huracán Hugo, Carolina del Sur, Estados Unidos.

#### 5.6.1.2 La información oficial

Esta es una nota que se elaboró 24 horas después de que sucedió un terremoto, incluye algunos datos oficiales además de lo que el reportero vio y grabó; y no hay suposiciones ni especulaciones.

*“Grandes partes de la Ciudad de México están en ruinas, los ciudadanos están conmocionados ante el fuertísimo terremoto de ayer en la mañana. Hay devastación por doquier. Colapsaron más de 250 edificios, algunos de ellos rascacielos e infinidad de estructuras menores. Casas y apartamentos fueron arrancados de sus cimientos. Miles de otros edificios también sufrieron daños. Los oficiales temen que aún haya unas mil personas atrapadas en los escombros, calculan unos 5 mil heridos, más se niegan a especular sobre el número de muertos”.*

(\*) Tomado de la serie Terremotos, 20 de septiembre 1985, Terremoto Ciudad de México.

#### 5.6.2 La crónica de cómo se vivió el desastre

##### 5.6.2.1 De la vivencia

Este tipo de notas son las más frecuentes, podría decirse que hasta obligatorias para el reportero cuando se trata de retratar la experiencia de quienes vivieron el desastre.

*“Estaba en la cafetería con 300 personas más, gritaban y lloraba, clamaba a Dios, lo que se oía era ‘Dios mío, ayúdame’. A medida que el agua subía los padres desesperados subían a sus hijos en el techo, los pusieron allá y les rogábamos que no se movieran, que se quedaran quietos.*

*El director Hopkins estaba en la azotea.*

*-Pensé que varios cientos de personas se estaban ahogando, el agua llegó hasta aquí (señala pecho) y estaban parados en a las mesas. Subió bastante y luego bajó. Si hubiera subido unos 30 centímetros más, habría sido otra historia”.*

(\*) Tomado de la serie Huracanes, Huracán Hugo, Carolina del Sur, Estados Unidos.

##### 5.6.2.2 De los errores humanos

En este relato, más allá de la experiencia de los afectados, podemos valorar otro tipo de información: la gente no se encontraba preparada adecuadamente para el huracán pues la mayor parte de los daños no los recibieron del viento, sino del agua. Además se entiende que el sitio donde construyeron sus casas no era el adecuado, pues el agua regresó a su cauce natural.

*“Estábamos preparados para el viento, pero no para la marejada. Al día siguiente nos asomamos a ver si todo seguía ahí y si la casa estaba en su parcela. La casa estaba en la misma parcela, pero no el mismo lugar. Parece que el agua vino de aquellos bosques, levantó la casa de sus cimientos, la corrió unos 5 metros, le dio la vuelta y la dejó allá.*

-Es una fuerza increíble y si no me cree, vea los ladrillos. Y las columnas de ladrillo que estaban ahí, estaban enclavadas con concreto y las sacó del suelo”.

(\*) Tomado de la serie Huracanes, Huracán Hugo, Carolina del Sur, Estados Unidos.

#### 5.6.2.3 De los daños

En esta nota sobre los daños que dejó el huracán se mezclan testimonios, información y crónica. Aquí el error es que el reportero incluyó sus apreciaciones y utilizó lenguaje figurado que no nos parece apropiado.

“Esto es lo que pueden hacer vientos de 220 kph y cinco metros de agua. *Las islas Barrier cercanas a Charleston, fueron masticadas y escupidas por Hugo en su día de tierra firme.*

-Recé y le pedí al Señor que si quería lo muebles, estaba bien, pero que no sufriera yo ningún daño.

La tormenta no tocó los muebles de la señora Robinson, pero se llevó las paredes. Por todo Charleston, Hugo modificó el paisaje. Un restaurante que estaba aquí, hoy ya no está. Un tranquilo barrio costero fue transformado de la noche a la mañana.

-Tengo muchos amigos que no tiene donde quedarse, todo lo que tenían no existe.

-¿Qué otros cambios hubo además de las casas?

-Se llevó las dunas, ya no hay arena ni protección. Nuestra casa no tenía vista al mar y ahora sí la tiene... es terrible, no hay comunicación, no hay agua, las aguas negras corren por las casas.

-¿Y qué más?

-Hay langostinos vivos en el piso de mi sala, nos hemos reído, pero en realidad esto es horrible”.

(\*) Tomado de la serie Huracanes, Huracán Hugo, Carolina del Sur, Estados Unidos.

En este otro ejemplo, se aprecia en la crónica que el reportero dejó del lado sus apreciaciones y se limitó sólo a describir y narrar lo que vio sin usar el lenguaje figurado.

“El hedor de la muerte se mezcla con el polvo y los gritos de hombres y mujeres que corren contra el tiempo esperando hallar sobrevivientes en las ruinas. De vez en cuando cae un silencio en la multitud. Los investigadores piden silencio total para tratar de escuchar algo entre las toneladas de concreto y metal. Golpean esperando una respuesta. Los perros entrenados para señalar el olor humano escudriñan los escombros y en toda la infernal escena, hay un silencio cargado de ruegos... (los rescatistas encuentran algo) otro raro momento de alegría para esta ciudad donde la angustia, flota en el aire... (encuentran una bebé). Escuche como hicieron anoche los socorristas, el llanto de Cristina Nuñez de ocho días de edad, de entre los escombros del derruido Hospital General. El bebé nació aquí dos días antes del terremoto y quedó protegido en esta tumba de concreto y acero, por el cuerpo de una mujer que quizás era su madre. Fue una tarea agotadora para los ya cansados trabajadores, el remover el cadáver de la mujer y luego conseguir entre los escombros a la pequeña... otro pequeño milagro para una ciudad sedienta por la menor buena noticia”.

(\*) Tomado de la serie Terremotos, 20 de septiembre 1985, Terremoto Ciudad de México.

#### 5.6.2.4 Alteración del estilo de vida

“175 millas destruyeron la red eléctrica de casi toda la parte sur de Florida. Los bancos cerraron. Con sus empleados damnificados los comercios no abrían. Andrew provocó la desorganización total en la sociedad de Florida”.

“Las necesidades básicas son el problema, hacen cola por una bolsa de hielo, no hay donde comprar comida, no hay teléfonos y podría tardar semanas en restaurar la electricidad y el agua potable. Abundan las aguas estancadas, caldo de cultivo para mosquitos y bacterias”.

“De todos los problemas que debe soportar esta gente, el único que no podemos mostrarle es el olor. Comida y basura pudriéndose, escombros húmedos, y en esta casa pañales, crean un hedor que sólo aumenta la miseria de todos. Cuando remueven escombros y basura el olor es tan terrible que provoca nauseas”.

(\*) Tomados de la serie Terremotos, Huracán Andrew. Florida, Estados Unidos, 1992.

## 5.7 El protagonismo en la televisión

Hasta ahora ni los libros ni la hemerografía más especializada hablan de lo que en la cobertura de un desastre, puede ver el público en imagen además de los muertos, heridos y las zonas afectadas. Nos referimos a los reporteros responsables de obtener la nota, a quienes por un instante los noticieros venden como héroes y personajes osados que arriesgan su vida para informar al público. Al menos en televisión estas “estrellas-reporteros” destacan no por la calidad de sus notas, sino por la vanidad que los caracteriza. Parafraseando a Al Pacino en El abogado del diablo cuando dice al final “No cabe duda que la vanidad es mi pecado favorito”.

Un reportero sólo puede explicar esta vanidad cuando la ha vivido. En la televisión estos casos son muy comunes.

Durante estos años de recopilación, búsqueda y análisis de diversos materiales grabados para esta tesis, además de trabajar en un noticiero de televisión y en ocasiones estar en algunos acontecimientos relacionados con desastres, es fácil detectar a los reporteros que trabajan con la vanidad a flor de piel. De hecho, les gusta ser adulados y que las autoridades y compañeros se percaten de que no son nada más un “reportero”, sino “EL REPORTERO”.

En los noticieros se exige que el reportero grabe un *stand* (es decir que informe algo estando a cuadro) para que el público sepa que él está en el lugar de los hechos. Los stands pueden hacerse de mil maneras, pero en casos de desastre, la vanidad se conjuga con la imagen que el reportero quiere vender de sí mismo: un héroe que acude al lugar peligroso para informar. Curiosamente los jefes de información y directivos les hacen creer que así es, porque a este tipo de notas no envían a cualquiera, sino a “EL REPORTERO” quien lo interpreta como ‘ser el mejor’. Rara vez tienen los pies bien puestos en la tierra. Terminan por separarse del camarógrafo y el asistente, ya no son parte del equipo de trabajo; ahora el equipo de trabajo está al servicio de la estrella que se vuelve exigente y demandante.

Para ellos los desastres se convierten en una gran ventana para destacar. Para fines de esta tesis, encontramos que la vanidad supera al olfato periodístico y el reportero en lugar de hacer una nota para informar al público (con las necesidades urgentes de información que hemos venido explicando) termina por enviar notas de sí mismos cuya imagen refleje su heroísmo, valentía, osadía, etc, etc.

Estos son algunos ejemplos de lo que denominamos “stands heroicos”.

1. Un reportero de la CBS en Estados Unidos transmite durante la llegada de un huracán en Florida y dice:  
“*Vean la lluvia golpeándome el rostro... No hay forma de salir ahora... Tendremos graves problemas aquí... Vientos de 600 kph*”.  
(\*) Tomado del Canal Live 7, CBS, durante la cobertura informativa del huracán Bertha.
2. Un conductor de TV Azteca, Pablo Latapí y el corresponsal de la empresa en Tabasco, quienes durante las inundaciones en ese estado transmitieron en vivo con el agua hasta la cintura porque entraron a las zonas inundadas. Hay otra en que Latapí sobrevuela en helicóptero el cono volcánico del Popocatepetl mientras dice al público que ellos se están arriesgando por llevarle al público la imagen exclusiva de cómo se ve el volcán por dentro, a pesar de que las autoridades habían prohibido a todos, incluidos reporteros, rebasar una cierta la distancia por razones de seguridad.  
(\*) Tomado del noticiero Hechos de la tarde, TV Azteca, octubre 1999.
3. Cuando el huracán Kenna llegó al estado de Jalisco, específicamente Puerto Vallarta, un reportero de Televisa copió al formato del reportero de Live 7 de la CBS y envió un *stand* bajo la lluvia, empapado,

parecía que el aire lo tiraba mientras decía al público: “Vea usted como el aire mueve los árboles y los cables... vea como mueve esa camioneta...”.

(\*) Tomado de Noticieros Televisa de la tarde, octubre 2002

4. En la ciudad de Kobe, Japón un reportero de la CBS está de pie junto a una pila de escombros, detrás hay un reloj que ya no funciona. Él dice: “5.46 am del 17 de enero de 1995. Fue cuando el reloj se detuvo, cuando el mundo se detuvo para la gente de Kobe. Fue el peor terremoto en Japón en medio siglo. Ni la preparación ni precauciones del país fueron rivales para la fuerza de la tierra. Son miles de muertos, cientos de miles sin hogar y los daños se calculan en millardos de dólares. El terremoto de 7.2 en la escala de Richter sacudió el área con toda su fuerza, deterioró miles de casas, calles y automóviles. Hasta los trenes salieron de sus rieles provocando caos en sus viajeros. Los japoneses creían haber construido valuartes contra estos actos de la naturaleza, todo estaba reforzado con más acero y pilones más gruesos. *Luego del terremoto de L.A. se jactaron de que eso no podía ocurrirles.* Bueno, hoy esas autopistas elevadas se alzaron como olas, el tren bala parecía un tren de juguete tropezado por un niño. La civilización más avanzada resultó vulnerable a un leve desplazamiento de la corteza terrestre”.

(\*) Tomado de la serie Terremotos producido por CBS para “Mundo Olé”

5. Dos días después del paso del huracán Andrew un reportero de la CBS está de pie junto a una casa destruida y dice: “Llamamos escombros a esto, más esta era la casa de alguien, alguien vivía aquí. No hace mucho esto era su cocina, ahí está la estufa y los gabinete, y miren esto (muestra un frasco con billetes) guardaban centavos. Gente real vivía aquí. Esto no son escombros, es parte de la vida de alguien. Pero cuando uno ve esto es difícil imaginar que hace 48 horas, esta era la casa de alguien”.

(\*) Tomado de la serie Huracanes, Huracán Andrew. Florida, Estados Unidos, 1992.

#### 5.7.1 El exceso del protagonismo

“Existe una curiosidad natural por saber lo que opinan las familias afectadas, y los periodistas a veces van demasiado lejos, resultando el hecho como una invasión de mal gusto en la vida privada de las personas. Más aún, existe el hecho de que la opinión pública se vea influenciada injustificadamente en la opinión de estas familias” (21).

Este es el punto en que pareciera que los reporteros exceden el límite. Nos preguntamos si para el público, a escala informativa ¿puede haber algo más grave en un desastre, que un *stand* heroico?.

Desafortunadamente sí. En esta revisión encontramos material videográfico en que algunos reporteros terminan por hacer notas como la siguiente. Pongamos especial atención en el tipo de preguntas que hacen.

El siguiente es un extracto de un reportaje de la CBS News durante la cobertura del huracán Andrew en Florida en 1992. El reportero llevó a una mujer a una pila de escombros de lo que fue su casa y ahí la entrevistó. En el video se ve que ella está llorando.

Reportero: ¿Esta era su casa?

Afectada: -Sí.

Reportero- ¿Y cuando la ve? (refiriéndose a lo que siente)

Afectada-No hay nada, qué puede hacerse. Temía venir y luego me dije que debía venir.

Reportero- ¿Y cuándo la vio? (insiste)

Afectada-Pensé que no iba a haber nada, que no podría salvar nada, pero me puse a escarbar y arrastrarme por ahí y registrando por allá y he podido hallar algunas cosas; éste al menos estaba bien (muestra un carrusel metálico musical y lo enciende).

Reportero- ¿Qué le parece esto? Mire esto... (pregunta insistentemente mientras señala los escombros de la casa para que la mujer lo vea)

Afectada-Total, desastre... y la cajita de música aún funciona (la mujer se desmorona emocionalmente).

(21) Rabadán González, María “Los medios de comunicación ante las catástrofes”, p. 3

El siguiente es un programa especial que transmitió Televisión Azteca después del sismo que afectó algunas comunidades del estado de Puebla en junio de 1999. El reportero fue Javier Alatorre. La nota que presentó es de una mujer que murió dentro de su casa cuando ésta se derrumbó. En las imágenes él se ve recorriendo la zona destruida, en el fondo se escucha una música dramática que evoca sentir de destrucción y al mismo tiempo de acción. Alatorre entrevista a la hermana de la señora que murió y al hijo de ésta, Chabelo, un niño de tres años. Todo se graba durante el humilde funeral en la casa de una vecina. La gente está llorando. La primera pregunta a la mujer es *¿cómo falleció su hermana?*. A los hijos también les hace algunas preguntas, la primera es a Chabelo. La siguiente a su hermanita de quizás 8 años.

Javier Alatorre- ¿Cómo te llamas?

Chabelo- Chabelo

Alatorre- ¿Qué pasó ayer?

Chabelo- Se cayó toda la casa

Alatorre- ¿Por qué se cayó?

Chabelo- Porque temblaba, tembló...

Alatorre- ¿Qué le pasó a tu mami?

Chabelo- Se lastimó

Alatorre- ¿Tú no te lastimaste?

Chabelo- No...

Alatorre- ¿Estas asustado?

Chabelo- Me espante...

Alatorre- ¿Por qué te espantaste, qué veías?

Chabelo- A mi mamá

A la hermana de Chabelo sólo le hizo esta pregunta:

Alatorre- ¿Vas a extrañar a tu mami?

Chabelo- Sí, la voy a extrañar mucho, sólo pido ayuda para sacar adelante a mis hermanos.

Ese mismo año en las costas de Florida, los meteorólogos previnieron sobre la llegada del huracán Floyd. Televisión Azteca envió a dos reporteros a la zona para grabar la llegada del huracán e informar sobre los daños que dejase a su paso. Esta fue la primera nota que enviaron al noticiero de la tarde que aún conducía Rosa María de Castro.

Rosa María: "Y ahí donde prácticamente estaba descargada esta fuerza están los enviados especiales de Fuerza Informativa Azteca. Voy a enlazarme con Vicente Gálvez en la Costa de Florida.

- Qué tal Rosa María, buenas tardes, nos encontramos en la Costa este de Florida, justo al centro, muy cerca de Cabo Cañaveral donde salen las naves espaciales de la NASA, este lugar está cerrado y evacuado y eso sucede con muchas partes de la zona de la parte este de EU. *Estamos en una playa que se hizo famosa por el programa de Mi Bella Genio, bueno, ahora se podría hacer tristemente famosa porque Floyd ya hace sentir su fuerza.* Floyd, el huracán que algunos han llamado el huracán del siglo, y que según los pronósticos de los meteorólogos locales, *el ojo de Floyd pasará por aquí, justo donde estoy reportando alrededor de entre las 12 y 8 de la mañana, a 40 km. de este punto.* Es decir que aquí tenderemos vientos, auditorio, Rosa María, de alrededor de 200 kph o que lo rebasen. Por supuesto que estos vientos causarán daños a los cristales, algunas estructuras, tirarán postes, líneas eléctricas, así como objetos que se encuentren cerca, podrían ser proyectiles que se impacten contra las estructuras y causen algunos más daños. Aquí la gente no ha perdido el tiempo para evacuar. Las evacuaciones han sido masivas por instrucciones de los gobernadores de Florida, Georgia y California del Sur. El recuerdo del huracán Andrew de agosto del 92, todavía está presente con sus 25 muertos, *tal vez sea por eso que las personas no quisieron esperarse a ver si este huracán, como todos los huracanes que no tienen palabra, se desviaba hacia el mar y no tocaba tierra*".

Después sigue un reporte del otro enviado, Edgar Galicia.

-Completamente desierta. Este es el aspecto de las calles de algunas regiones en Florida por la presencia del llamado huracán del siglo Floyd.

-(Reportero) Qué tipo de precauciones están tomando.

-(Comerciante) Nosotros hemos hecho un inventario de los artículos que hay en nuestra tienda para así proteger los cristales de afuera por la tormenta que se avecina, que parece será muy fuerte.

Miles de habitantes han abandonado ya sus hogares, comercios. *Furia del mar y las fuertes ráfagas de viento en las primeras horas de la mañana significaron el primer aviso de los daños que puede causar un huracán categoría 4 o 5.*

-(Habitante) La verdad es que parece que es una tormenta destructora y más cuando se acerca a la costa.

Son casi dos pulgadas de grosor en madera que están protegiendo los cristales de algunos negocios. Desde ayer por la noche se cancelaron vuelos principalmente con destinos a Miami. Las cuotas en las casetas quedaron suspendidas para agilizar la evacuación. Hace siete años que los habitantes de Florida no vivían un fenómeno similar a éste, pero quizá lo más preocupante para ellos ahora, es que Floyd es cuatro veces más grande que el huracán Andrew ocurrido en 1992. Hay un estado de alerta, los especialistas recomiendan que será mejor estar preparados para recibir a Floyd”.

Regresa Vicente Gálvez a cuadro en su reporte.

“Para entender la magnitud de este fenómeno Rosa María, el huracán Andrew era un huracán que tenía 40 km de diámetro, el huracán Floyd ha estado en la escala 4 y 5 de Saffir Simpson, donde 5 es la máxima y *este huracán tiene 500 km de diámetro, es decir, casi el doble de la distancia que hay de Acapulco a la Ciudad de México*, por eso los gobernadores de Georgia, Florida y Carolina del Sur han hecho obligatoria la evacuación de zonas costeras como la que nos hemos encontrado, incluso nos han recomendado que nosotros también busquemos un albergue para refugiarnos, y *ya mañana veremos el rastro que ha dejado éste, el monstruo, el monstruo de Floyd*”.

Rosa María de Castro: *Gracias Vicente, no corran riesgos innecesarios sobre todo si ya saben que de las 12 de la noche a las 8 de la mañana el huracán podría pisar precisamente por donde tú estás, el ojo del huracán. Estamos pendientes de la información y evidentemente de las imágenes que, desde el resguardo, levanten para Fuerza Informativa Azteca, te encargo.*

Vicente Gálvez: Por supuesto Rosa María, estaremos pendientes de cualquier información y nos enlazaremos con ustedes para llevarles lo último de este huracán.

Estos ejemplos son claros en cuanto a cómo el protagonismo afecta el reporte de la noticia, la estructura del mensaje y su posterior emisión. Al menos aquí vemos cómo ciertas preguntas se alejan de la noticia en sí misma, pues el dolor humano –y hasta el propio reportero- se convierte en mercancía; y aunque sabemos que el modelo de la televisión como servicio público tiene esta función, no encontramos en ninguno de estos ejemplos información preventiva que le pueda ser de utilidad al público para protegerse y salvar la vida. Y aunque el hecho sucede en otro país y lo afecte, por ejemplo al público mexicano, pensamos que esta puede ser una buena oportunidad para agregar mensajes preventivo al receptor y que recuerde que debe de estar listo porque los fenómenos naturales pueden ocurrir en cualquier momento.

## 5.8 Soluciones en puerta y estructura del nuevo mensaje

Para un mejor manejo de la información en caso de desastre, los cambios deben darse en tres niveles; la difusión de mensajes de alerta previos al desastre; crear una oficina de atención a medios para los mensajes propios a difundir después del desastre; y cuidar el contenido de los mismos. Con esta opción se puede transformar a largo plazo el uso de la nota informativa sensacionalista (o amarillista) por la nota de prevención (o educativa si se desea ver así).

De esta manera se fusiona la televisión de carácter público con la de negocio como hemos mencionado anteriormente. En este sentido, G. Richeri dice en *La televisión entre el servicio público y privado*, “el operador público deberá demostrar, siempre que pueda, que es posible realizar un servicio público de éxito, de manera que sus rivales no tengan más remedio que imitarlo” (22) Nosotros también vemos posibilidad en sus palabras porque al mismo tiempo se crea una nueva estructura en las noticias con la intención de desconfundir y orientar al público, y canalizando la “Angustia de Muerte” a la prevención en lugar del olvido. Veamos cada uno de los puntos. También es pertinente retomar, como planteamos en el capítulo uno, que el público no despreciará el mensaje en función de que va de por medio su vida y la protección de sus pertenencias. Y que si bien puede elegir la respuesta que tendrá ante estos mensajes (por ejemplo, de rechazo) una gran mayoría hará caso del mensaje por seguridad y elección propia.

#### 5.8.1 Los mensajes de pre alerta

Según Pérez Tudela, la emisión adecuada de una ‘alerta’ a través de los medios de comunicación, reduce la gravedad de las consecuencias en el desastre. Para causar un efecto importante en la población el mensaje debe cumplir ciertas características:

- a) Emitirse por una persona u oficina de confianza, “calificado experto en información con experiencia en situaciones de crisis”, (23). Debe dirigirse a la población y los medios. No cualquiera puede hacerlo.
- b) El mensaje debe ser claro en cuanto a la probabilidad del hecho. Carter subraya que para que el público entienda el mensaje, el texto debe ser:
  - Específico: la información que no se debe olvidar.
  - Urgente: indicaciones claras, la gente no puede perder el tiempo en interpretar “¿qué quiso decir?”.
  - Subrayar las consecuencias que implicaría no seguir las indicaciones.
- c) Mensaje: qué oficina o autoridad emite la alerta, cuál es el área en riesgo y qué medidas de precaución se deben tomar. Aquí se deben dar las indicaciones de seguridad a la gente (tener un radio de pilas, avisar a los vecinos, hacer acopio de alimentos, tener un botiquín, un vehículo, encerrar a sus animales, no salir de casa y no interferir teléfono). Debe emitirse entre 1 y 3 horas.

Los medios deben tener especial cuidado en emitir mensajes exagerados; tienen que evitar o detener la propagación de rumores y corregir los que pudieran surgir; deben reportar la información que surja tan pronto como sea posible.

Los siguientes son algunos ejemplos de los mensajes preventivos que se han dado en algunos medios, con sus respectivas observaciones.

(22) G. Richeri, *La televisión entre servicio público y negocio*, p. 161

(23) Pérez de Tudela y Pérez, “Gestión informativa en una emergencia...”, p. 7

TV Azteca, huracán Gregg, septiembre 1999	Observaciones
<p>El gigante de viento y lluvia amenaza las costas del Pacífico, esta localizado a 65 km. de Cabo San Lucas, BCS. Gregg avanza al suroeste con vientos de 120 kph en rachas de hasta 150 km. Si usted vive en BCS, Sinaloa, Colima, Jalisco, Michoacán o Nayarit, <i>tenga mucho cuidado ya que en toda la zona hay alerta</i>. De hecho, los puestos están cerrados a todo tipo de navegación. Pero eso no es todo, la depresión tropical número 7 causa problemas en las costas del Atlántico... Por si fuera poco, una masa de aire frío en el Pacífico la va a ayudar a tormentas eléctricas en Guerrero, Oaxaca, DF y Edomex.</p> <p><i>Las personas abarrotaron las tiendas para comprar víveres, agua embotellada y todo lo necesario en caso de alguna emergencia... son las compras de pánico.</i></p>	<p>La frase “tenga mucho cuidado” no aporta nada al público. No da ninguna indicación precisa, no dice lo que no se debe hacer, no dice a donde dirigirse para que la población tenga indicaciones más exactas, incluir una frase de este tipo no es de gran ayuda si no precisa nada.</p> <p>Al hablar de “las compras de pánico” se perdió la oportunidad de explicar a la población qué es lo que debería tener en casa.</p>

Noticiero CBS, huracán Andrew, agosto 1992	Observaciones
<p>El huracán Andrew, una feroz tormenta, se dirige a Florida con vientos de 240 kph, los meteorólogos dicen que podría ser el mayor huracán en golpear un área metropolitana en Estados Unidos. Se estima que podría llegar a Florida, mañana a las 6 AM.</p>	<p>Hasta 1992, fue el huracán más costoso en la historia de Estados Unidos pues registró pérdidas por 25 mil mdd. Según las autoridades, hubo sólo 15 muertos gracias a que la oportuna evacuación y difusión de mensajes de alerta.</p>

Noticieros Televisa, promocional.	Observaciones.
<p>Una voz en off dice “Noticieros Televisa, comprometidos con usted”. En las imágenes se ve un mapa, aparece Lolita Ayala diciendo que en las costas de Tabasco se avecinan fuertes tormentas por lo que se le pide a la población extremar sus precauciones.</p> <p>Después aparece la imagen de un grupo de pobladores afuera de una casa de palma, bajo una gran lluvia, cubiertos con hules y capas de plástico, con linternas en mano, acaban de escuchar el mensaje en la televisión. Uno de ellos dice “Ahora sí ya estamos avisados”.</p>	<p>El informar a la población que se avecinan fuertes lluvias no cumple con la función real de lo que la información por televisión puede hacer en una etapa preventiva. Aunque sea sólo un promocional, se percibe que los noticieros consideran que con esa información, ya cumplieron con su papel.</p>

#### 5.8.1.1 Las solicitudes de ayuda

Este es un punto relevante de análisis pues, curiosamente, los medios de comunicación interpretan que con estos llamados cumplen la función social que les corresponde. Tienen la creencia de que al colaborar en la difusión de las necesidades de la gente ya cumplieron con un “servicio a la comunidad” que se encuentra dañada y exige la solidaridad del resto de sus integrantes, en este caso, la población no afectada.

Pero no se dan cuenta que este “servicio social” no significa “pedir por pedir”; el desconocimiento de lo que se debe pedir generalmente provoca más problemas en los centros de acopio y el transporte de las donaciones, aspectos que complican más el desastre. Esto sucede porque las peticiones se generalizan en los siguientes rubros o categorías:

- a) Primer llamado: ropa cobertores, medicina y comida enlatada (sin especificar).
- b) Segundo llamado: antibióticos, analgésicos, agua oxigenada, vendas, gasas, jeringas, agua embotellada, latas, despensa básica y leche en polvo (siguen sin especificar)

Así, durante la recolección llega mucha ropa rota, hay latas y medicamentos ya caducos, algunos ni siquiera son de utilidad porque no se utilizan para las enfermedades y cuadros de salud más frecuentes que ahí se encuentran (como dermatitis o enfermedades gastrointestinales). Para un pequeño sector de la población, los donativos se convierten en oportunidades para deshacerse de aquellas cosas que ya no sirven o estorban en su casa. Pero esto también da pie para que los noticieros difundan el resultado de sus acciones en notas informativas o promocionales como el siguiente que difundió Televisa y que se convierten en comerciales:

“La primera dama visitó cuatro municipios semi destruidos por el paso de Isidore... no tiene qué comer más que tortillas y azúcar... hasta Campeche llegaron *toneladas de su generosidad*, en presencia de Martha Sahagún Fundación Vamos México, Televisa y Teletón, participaron en la entrega de cobertores, papel sanitario, 60 mil litros de agua y 40 mil latas de leche para las familias afectadas... *Cariño y compañía, porque con eso también se sana los corazones lastimados...* (imágenes de actores de Televisa entregando alimentos y cadenas humanas que hacen para bajar los alimentos de los aviones del Ejército)... durante cuatro meses más, las 3 fundaciones repartirán despensas semanales y mensuales para 6 mil familias... *porque las nubes siempre se pueden volver claras, usted puede apoyar a través de la Fundación Televisa*”.

(\*) Tomado de Noticieros Televisa, septiembre 2002.

Por eso, de una adecuada solicitud de ayuda por parte de los comunicadores, depende que el envío de la comida, medicamentos, etc. sea más efectivo y llegue con mayor rapidez a la población afectada.

#### 5.8.2 Centro de Operación en Emergencias

Patrick Young afirma que “los reporteros rara vez son expertos en algo... deben hablar con mucha gente y hacer juicios... en el trabajo real se trata de obtener una historia tan verdadera y rápida como sea posible. En este tipo de situaciones cometen errores, frecuentemente por confusión e ignorancia, y generalmente estamos en la posición de haber dicho diferentes cosas por diferente gente que está en conflicto” (24)

Varios autores coinciden en *la necesidad de una figura que sea el enlace entre las autoridades y los medios de comunicación*. Hay quienes la llaman ‘Central de Información de Emergencias’, ‘Oficina de Atención a Medios’, ‘Centro de Dirección de la Emergencia’, ‘Oficina de Prensa de la Catástrofe’, etc. El nombre más común hasta ahora es “Centro de Operación en Emergencias” y su función específica es dedicarse a los reporteros. “La prensa quiere y necesita respuestas rápidas. No es cómodo para los científicos e ingenieros, pero la prensa estará presionando por la información... hay problemas cuando la información es ambigua, incierta, con largos números y clasificaciones” (25).

En la práctica la importancia de esta oficina no está cuestionada. Reporteros e investigadores coinciden en que el gobierno cierra la información para ellos mismos y a la vez ellos deciden qué si puede saber un reportero y qué no, trata de evitar que la prensa detecte sus propios errores de organización y tardanza en obtener datos. Por eso los reporteros generalmente recurren a terceras personas para conseguir la información que se necesita; a veces surge de la población afectada; otras, de organismos civiles. Esto genera incomodidad en las autoridades quienes se confrontan con estas declaraciones que por lo regular son encontradas entre sí. Entonces surgen las críticas y las descalificaciones. Es por eso que la autoridad que apuesta por la confusión y silencio, que busca tener todo “bajo control” para dar una buena impresión ante los medios, no lo consigue.

(24) Consultar a Young, Patrick en su artículo “Interactions of experts and the public”.

(25) *Ibid*, p 299

Con el funcionamiento del Centro de Operación en Emergencias los reporteros pueden tener acceso directo a las autoridades y aquellas personas que toman decisiones tras el impacto del desastre, y los voceros estarán preparadas para atenderlos.

Por ejemplo, el 28 de marzo de 1979 la planta nuclear de Three Mile Island registró un accidente tras dañarse uno de los reactores lo que generó peligro en la población. En un estudio realizado por Dan Nimmo, investigador de la Universidad de Tennessee, se analizó las coberturas informativas de las cadenas de televisión CBS, ABC y NBC durante este desastre. Según sus resultados en 32 días a partir del accidente, las tres cadenas emitieron un total de 350 historias entre reportajes y notas informativas. Las observaciones señalaron que "... las fuentes de noticias oficiales fueron varias y mantuvieron informaciones confundidas entre distintos funcionarios, con la consiguiente pérdida de confianza en la población y aumento de problemas con que se enfrentó el director de gestión de la crisis" (26). Sobre la revisión informativa de este caso, Young afirma que hubo un caos total de información causado por la prensa y la autoridades quienes daban versiones diferentes y encontradas de lo que había sucedido y sus efectos, ya que ni la Comisión Regulatoria Nuclear, ni la empresa afectada y menos aún la prensa estaban preparadas para esta emergencia, a nivel psicológico y de organización.

Pérez Tudela sugiere que la 'Oficina de Atención a Medios', como le llama, debe tener a su disposición una cadena de emisoras de radio sin programación regular que se dedique a la cobertura de la emergencia y a corregir los errores o rumores que propaguen otros medios (27). Pero, en el caso de nuestro país, el gobierno no tiene otra opción que valerse de los medios privados por ser más escuchados que las estaciones del estado; además, es probable que el público la sintonice menos por dudar de su credibilidad en la información que ofrezca.

*La Central de Operación en Emergencias tiene las siguientes características:*

- a) **Debe estar ubicada cerca del Centro de Operaciones del desastre y ser suficiente para atender a los reporteros, contar con teléfonos, televisión, radio, internet, fax, etc.** La cabeza debe ser un jefe de información quien recibe todos los datos exactos para poder retransmitirlos. "El jefe de información es el hombre que disfruta de la confianza del director de operaciones y los reporteros porque es imparcial y responde a las demandas más importantes" (28). Tudela añade que debe contar con una oficina de información a víctimas descentralizada.
- b) Para apoyarlo debe haber un grupo de gente especializada para tratar con reporteros y proveerles de información. "La invasión de los medios al lugar de los hechos, (será) en cuestión de horas" (29). Aquellos periodistas que no respeten las instrucciones del director de operaciones deben estar lejos de la zona de desastre y por el contrario se deben dar facilidades a aquellos que sigan las instrucciones y respeten las condiciones de la situación (30).
- c) El reportero debe recibir la información de forma rápida; el contenido debe ser completo, sin dar pie a errores o juicios prematuros. Así se logrará crear un 'clima de seguridad' a través del servicio de información.
- d) La oficina debe lograr que a través de la información correcta, el reportero prepare a su público a enfrentar los daños que haya dejado el desastre y además termine con los mitos y la propagación de rumores (31).

(26) Nimmo, Dan "TV Network news coverage on Three Mile Island: reporting disasters as technological fables", *International Journal of Mass Emergencies Disasters*, p.

(27) Pérez de Tudela y Pérez, "Gestión informativa en una emergencia...", p. 15

(28) Carter, I. D. "Public Information" p. 126

(29) Scalon, "Coping with the media...", p. 131

(30) Carter I. D., "Public information...", p. 126

(31) Blong R. J., "Public views..." p. 260

- e) Los medios y la oficina de prensa deben planificar la información que realmente necesitan las personas afectadas o instituciones; mensajes sin prejuicios, paternalismo o criterios étnicos o lingüísticos (32).

Pero el 'Centro de Operación en Emergencias' no podrá evitar que los medios compitan por la información. En el ambiente periodístico es común que los reporteros compartan la información oficial ya emitida, pero no las 'exclusivas' que son tan peleadas para ganar rating, credibilidad y prestigio en la televisora. En los desastres como en otras situaciones delicadas, ante la cerrazón de las autoridades, las exclusivas regularmente se obtienen saltando los cercos institucionales o las oficinas de atención a prensa. Surgen del trato directo con el funcionario y de la confianza que éste tenga por la televisora y su cobertura (por ejemplo, suelen primero dar las exclusivas a Televisa por el prestigio de su conductor y después por su cobertura nacional; después, a Canal 40 por su prestigio en contenidos, más no por el alcance de su cobertura). También es común que los medios se estén monitoreando entre sí para que, tras la publicación de una 'exclusiva', el resto de los medios retome la noticia y la publique para no quedarse atrás. Este es un punto difícil de controlar pero consideramos que con la inclusión de las televisoras en una nueva estructura, en la que estén convencidos de que su participación informativa en un desastre es la excepción de las coberturas informativas normales, se pueden lograr cambios favorables a nivel informativo en beneficio de la población. Sabemos que el cambio de estructura es un trabajo de mucho tiempo, tal vez años, pero no es imposible.

### 5.8.3 Mensajes a difundir

Dada la confusión que se genera durante las primeras horas del desastre, la primera información a emitir es clave para tranquilizar y orientar al público. En este caso es prioritario responder al qué, cómo, cuándo, dónde y por qué; y después conforme sea posible, precisar cuáles son las zonas dañadas y el número de heridos y lesionados.

Curtis MacDougall, citado por Scanlon en su artículo *Coping with the media...*, afirma que se deben seguir las siguientes prioridades: número de muertos y lesionados, propiedades dañadas, causas del desastre, trabajos de rescate y reparación, así como acciones legales y resultado de éstas. Sin embargo, en la práctica, el reportero sabe que estos datos no son fáciles de obtener en un par de horas y que en ocasiones, según la dimensión del desastre, pueden tardar hasta días.

Por otra parte, Scanlon afirma que "el problema real del medio no es la dificultad de obtener información precisa, sino las diferentes aproximaciones del medio a la información", (33) es decir, que si a la información adecuada el reportero le da un mal manejo, jerarquiza erróneamente los datos o bien deja del lado el dato clave (como suele decirse en el medio, 'se le va la nota'), generará confusión y desconfianza en el público. Este es un efecto indeseable. Por eso en la información que transmite el reportero no debe pesar más la cantidad que la calidad. Él debe estar consciente que no es adecuado transmitir información que confunda y no ayude al público a entender qué sucede, prolongando entonces la "Angustia de Muerte", en lugar de eliminarla.

Dan Nimmo después de su análisis en el accidente nuclear de Three Mile Island, añade dos características más que debe tomar en cuenta el reportero al estructurar su mensaje:

1. "La historia no sólo es narrada para informar, también afecta al público de alguna manera, para persuadirlo o cambiarlo, evocar una respuesta emocional o simplemente interesarlo", (34)
2. Las piezas centrales de la narración, propone, son familia, comunidad y vida: cómo vivieron el accidente, los miedos a las consecuencias, cómo les afectó, posibilidad de más accidentes en el futuro, otras plantas en riesgo, etc. Y toca un punto clave: el lenguaje a usar. Sugiere tener especial cuidado en las opiniones, metáforas y formatos melodramáticos aplicados (mismos que revisamos anteriormente).

(32) Pérez de Tudela y Pérez, "Gestión informativa en una emergencia...", p. 20

(33) Scanlon, "Coping with the media...", p. 131

(34) Nimmo, Dan "TV, Network news...", p. 121

Basado en estos dos criterios, Nimmo asegura que las autoridades “urgen a que las historias en televisión sean menos ficticias y más reales en los detalles de la cobertura, pero en los hechos ellos entretejen sus visiones y las diseminan al público bastante bien”, (35).

F. Boockelmann en su libro *Formación y Funciones sociales de la Opinión Pública*, señala que “los efectos didácticos (recordar u olvidar) se distinguen de las influencias sobre las actitudes... todo ello depende de si se trata de informaciones de hechos o de declaraciones de opinión... depende de si la declaración es recibida completa o incompleta, de si la recepción tiene lugar una sola vez o si es repetida... de si la declaración confirma o niega las predisposiciones... se supone que la eficacia de una declaración aceptada y acorde con las normas del grupo se refuerza en el transcurso del tiempo, y que el impacto de una declaración rechazada sigue debilitando a largo plazo” (36). Esto sin duda se refiere a la estructura del mensaje que ya analizamos. Pero reiteramos que el público podría convencerse de seguir las instrucciones del mensaje en la medida que comprenda que lo está de por medio es su vida.

#### 5.8.4 Contenido de los mensajes de orientación

La clave está en la prevención. Es necesario desarrollar una estructura educativa que, aunque sabemos depende de otras estructuras como la familia y la escuela, la televisión puede colaborar en la formación de ésta por ser tan sólo una parte del proceso.

“La habilidad de trabajar de forma efectiva en ese momento de gran necesidad depende del nivel de preparación de la radio, en conjunto con otros medios de comunicación. La información pública que se divulga después de un terremoto es sumamente importante para no crear pánico en el país y para orientar sobre las medidas correctas a realizarse” (37)

Además de la cobertura informativa normal de la televisión, algunos artículos sugieren una cobertura paralela de tipo preventivo. Es decir, que además de la información general que se proporcione, se ofrezca información de orientación para que la gente sepa cómo prevenir efectos secundarios ante los posibles daños que haya dejado el desastre.

Nosotros partimos de la siguiente premisa: la prevención también se puede vender. Desde nuestra perspectiva y citando un ejemplo común para todos, si una radiodifusora vende la información vial (la conocida *RED VIAL*) para que el público elija entre quedarse en el tránsito y tardar más tiempo o bien, elegir otras rutas más despejadas que le permitirán ahorrar tiempo, ¿por qué no pensar igualmente en vender la prevención? Está claro que para Radio Red ha sido un trabajo laborioso pero constante empezar hace veinte años este proyecto que con los años se ha vuelto una necesidad para los conductores y esa información se vende; no le cuesta a los radioescuchas, pero sí a los patrocinadores (aseguradoras, etc.) que se anuncian con la certeza de que serán escuchados. Además, las cápsulas informativas de la *RED VIAL* han sido retomadas por otras estaciones como *Formato 21* lo que significa que, como mencionamos anteriormente al retomar a G. Richeri, un servicio público de éxito hará que sus competidores lo imiten. ¿Por qué no podría ser igual en un desastre?

Pensando en este esquema, podemos asegurar que la prevención (información que desconfunde) también se puede vender y sabemos que es un proyecto que a largo plazo podrá desplazar al miedo en la ejecución de acciones y la toma de decisiones, a la “Angustia de Muerte” y el olvido, eliminando la confusión y el silencio a través del desarrollo de una nueva estructura educativa que igualmente dejará en segundo plano a la nota sensacionalista.

En Puerto Rico se diseñaron algunos proyectos piloto de guiones radiofónicos para difundir en caso de terremoto. Este es el modelo que proponen (38).

(35) *Ibid*, p. 142

(36) F. Boockelmann, *Formación y funciones sociales de la opinión pública*, p. 187

(37) Comisión de Seguridad contra Terremotos, “Libreto de radio para divulgar información pública después de un terremoto”, p. 2

(38) *Ibidem*

#### PRIMEROS DIEZ MINUTOS.

1. Mensaje 1, información general y de seguridad personal.  
Qué pasó, qué pasará, cómo protegerse (dónde colocarse), lo que no se debe hacer por ahora.
2. Mensaje 2, seguridad en el ambiente.  
Medidas a tomar si se ha ido la luz o detectar escapes de gas.
3. Mensaje 3, seguridad en casa.  
Qué hacer si se fue la luz, si escapa gas o hay humo, si hay fuego y presencia de heridos. Aplicación de primeros auxilios.
4. Mensaje 4, prohibiciones.  
Uso de teléfono sólo en caso de emergencia.
5. Mensaje 5, seguridad en carretera.  
Seguridad en coches, alejarse de puentes y postes, camino libre para vehículos de emergencia.

#### DESPUÉS DE DIEZ MINUTOS A DOS HORAS.

6. Mensaje 1. Revisión de instalaciones en casa (aparatos eléctricos, servicios generales).
7. Mensaje 2. Cuidado y almacenamiento del agua (no desperdiciar).
8. Mensaje 3. Sigue revisión del hogar.  
Avisar si deja la casa, cuidados a los animales, revisión de botiquín, inspección de la casa y de muebles empotrados que puedan caer.

#### DE DOS A SEIS HORAS.

9. Mensaje 1. Contacto con el exterior.  
Apoyo de primeros auxilios, quedarse con los niños, apoyo con los vecinos.
10. Mensaje 2. Preparación postimpacto, mientras se normalizan los servicios.  
Uso de comida congelada y enlatada, verificación de aparatos eléctricos, tranquilidad a la gente.
11. Mensaje 3. Acciones a tomar en zona de daños.  
Prepararse para más temblores, uso de zapatos fuertes. Limpiar la zona (cristales, líquidos derramados). Desconectar aparatos dañados, revisar muebles empotrados, almacenar agua, cuidado de niños, ancianos y animales.
12. Mensaje 4, prohibiciones.  
Sepa que puede haber réplicas, no use teléfono, no malgaste agua, no salga, cuidados de luz y gas.

En Estados Unidos, la formación educativa en caso de desastres también se ha ampliado con personajes de caricaturas para educar a los niños y sus familias (39). En ellos, utilizando cuadernos de colores, ofrecen a los niños la siguiente información:

- Lista de lo que debe haber en casa: plan pre desastre familiar, paquete de primeros auxilios, comida enlatada, agua embotellada, radio con baterías, lámparas, extinguidores.
- Medidas de seguridad: revisión de instalaciones y cierre de válvulas principales de gas, agua y luz. Mantener la calma. No cerillos. Remover líquidos inflamables.
- En casa: fijar objetos que puedan caerse.
- Dentro de casa: alejarse de ventanas, espejos, lámparas.
- Fuera de casa: lejos de árboles, paredes y líneas eléctricas.
- En lugares públicos: No abalanzarse a las puertas de salida.
- En coche: detener el auto, alejarse de puentes y torres eléctricas.
- NO USAR: teléfono, coche salvo en emergencias.

#### 5.9 Conclusiones

En la medida de que las áreas de noticias de una televisora se integren a un nuevo esquema informativo en situaciones de desastre, conscientes de que la nota sensacionalista y las "exclusivas" no ayudan a eliminar el miedo y la confusión ("Angustia de Muerte") que surge en las primeras horas, y que es necesario emitir mensajes preventivos; podrán ayudar a que el público decida voluntariamente cambiar su actitud ante los desastres, en función de su salvaguardar su vida, su familia y sus bienes.

(39) Cuaderno de trabajo para niños "Yogi, the be-prepared bear. Earthquake preparedness for the family". Hanna-Barbera's.

## Capítulo 6. ¿Cómo trabajar con un televisor en un desastre?

### 6.1 Los 'peros' a los medios.

“Los desastres son ejercicios de relaciones públicas” (1). Con esta frase tan corta como cierta, analizaremos el manejo de una televisor en caso de desastre. Veremos el lado de las autoridades y las incomodidades que sienten después del desastre al tener a los reporteros de televisión junto a ellos, cuando al mismo tiempo es el momento ideal en que los reporteros deben recibir de las autoridades señales para enfrentar su angustia y miedo a nivel informativo. De no ser así el reportero por sí solo se quedará en el rumor y la confusión como ya explicamos.

Partimos de la premisa de que *un desastre engloba la mayor parte de las profesiones en la sociedad y las ciencias para enfrentar sus propios daños y comenzar su reconstrucción*. Nos referimos a que la reconstrucción de un desastre es un trabajo interdisciplinario que engloba áreas como la medicina, arquitectura, ingeniería, politólogos, sociólogos, psicólogos y veterinarios, por mencionar sólo algunos, hasta llegar a los plomeros, electricistas, mecánicos, cocineros y pintores entre muchos más. Así, el objetivo es integrar a los medios de comunicación a esta estructura, ¿cómo? haciéndolos conscientes del papel que juegan como enlace entre las autoridades y el público porque “pueden usar mejor sus herramientas para informar al público” (2). De igual manera, es una oportunidad a las autoridades para demostrar su organización durante el desastre (3).

### 6.2 El temor al reportero

La llegada de los reporteros (particularmente los de televisión) al lugar del desastre se ha convertido en un motivo de temor para las autoridades: no pueden evitar que estén y tampoco pueden evadir sus preguntas. Saben que son observados y por tanto, criticados: siempre temen salir ‘mal parados’. Perciben que el desastre ya no es uno, sino dos: los efectos del desastre natural y los del desastre informativo que, afirman, generan los medios.

Algunos de los investigadores que se estudiaron para esta tesis explican que las autoridades rechazan la presencia de los reporteros en los desastres por las siguientes razones (que entendemos, son la causa de su angustia):

1. Trabajan mejor sin medios que graben sus acciones, cuestionen sus decisiones o los critiquen.
2. Aumentan considerablemente la cantidad de gente en el lugar del desastre.
3. Los conductores y jefes de información presionan para obtener respuestas, pueden esparcir rumores, alterar la realidad del desastre y crear mitos.
4. Pueden afectar la credibilidad de una organización de emergencia en la medida que un medio obtiene información con más facilidad que ésta (4).
5. Sienten que los medios aumentan la carga de trabajo y desvían la atención de las cosas que sí son urgentes. Resaltan más los aspectos dramáticos del desastre y acentúan la magnitud de la destrucción. (5)
6. Afirman que los rumores y los reportes no oficiales que difunden los medios son más creíbles (6).

Sin embargo también reconocen que aunque la presencia de los medios, desde su perspectiva, es problemática; su ausencia traería consigo enormes dificultades.

(1) Emergency Management Australian, *Disaster Medicine Australian, Emergency Manual*, p. 1

(2) Varadarajan S., “Disaster Management, role of media and information system”, p 8

(3) Toftey, Thomas “Working with the media”, p. 263

(4) Scanlon, “Coping with the media...”, p.124

(5) Emergency Management Australian, *op. cit.* p. 4

(6) Varadarajan, “Disaster Management...” p. 2

Para tratar de solucionar estos problemas Joseph Scanlon, la Emergency Management Australian y la Federal Emergency Agency, parten de una tesis fundamental: *el comportamiento de los medios en casos de desastre es predecible* en el sentido de que en términos generales, ya saben lo que necesitará el reportero de televisión en cuanto a imagen, información, entrevistas, etc. Esto significa que las autoridades si bien no pueden evitar la presencia de los medios, sí pueden adelantarse a sus peticiones y satisfacer sus necesidades informativas, lo que implicaría un mejor manejo de la información preventiva y general que repercuta en beneficios directos para los involucrados: el público, las autoridades y la televisora. Entonces, si ya se sabe lo que va a suceder, el esfuerzo de todos debe encaminarse en la formación de esta nueva estructura para terminar con la improvisación.

Está claro que un desastre se complica más si las esferas que en él participan se encuentran enfrentadas entre sí, se rechazan y se mueven en una estructura no deseada: de angustia, miedo, confusión y silencio. Por eso el trabajo debe enfocarse a abrir vínculos entre estas esferas mediante la comunicación.

### 6.3 Las necesidades de los medios

Las necesidades informativas de los medios locales y extranjeros son diferentes. Mientras los locales estarán ansiosos de dar información específica a los residentes, los nacionales y extranjeros necesitarán imágenes generales, número de muertos y lesionados, extensión del daño, comparaciones con el último desastre e información oficial. Como ya mencionamos en el capítulo uno, la radio, la prensa y la televisión también tiene necesidades diferentes, según sus características.

Por eso, Scanlon sugiere que las autoridades deben comenzar por conocer y contactar a los medios en sí:

- Establecer una relación de qué medios existen y su capacidad de transmisión (tamaño y potencial).
- Desarrollar un *plan de trato y cooperación con ellos*, es decir *abrir el contacto* para que ellos conozcan el papel que juegan. Explicarles que ellos son parte de la respuesta que se debe dar en caso de desastre y lograr que se integren a este plan.
- Entregarles información tan pronto como sea posible a través del *Centro de Operación de Emergencias*.
- Según el autor, hay que permitirles el acceso a las zonas dañadas, por grupos limitados y representativos para que ellos después compartan la información entre sí. Sin embargo consideramos que esto podría generar una reacción indeseable en los medios al sentir que unos tienen mayores 'privilegios' que el resto. En la práctica esto no sucede, cada reportero obtiene su propia información; en un desastre los medios se encuentran en una franca competencia. Por eso nos parece que esta propuesta podría quizás sólo aplicarse a las agencias informativas, ya que el cable de una es retomado por otras y así sucesivamente.
- Las autoridades afirman que los helicópteros de las radiodifusoras y televisoras sobrevolando el área del desastre durante la primera hora del desastre, es un gran problema ya que obstruyen el espacio aéreo que muy probablemente podría utilizar el equipo de emergencias. Por eso se considera indispensable destinar una zona específica para los medios para que sepan dónde sí pueden estar y cómo pueden acceder a la zona afectada.
- También hay posturas más drásticas en este sentido, la FEMA se inclina más porque los medios definitivamente no tengan acceso a la zona del desastre, y en su lugar, reciban información de la Central de Operación de Emergencias lo cual es prácticamente imposible. Ningún medio de comunicación querrá estar sentado fuera del desastre en espera de información y eso provocará que busquen información por otro lado.

### 6.4 Trabajar con el reportero en la búsqueda de información

Scanlon sostiene que los medios se comportan generalmente igual para obtener información: buscarán datos por teléfono, enviarán reporteros al lugar y si es relevante, enviarán más equipo (señal satelital, camionetas, técnicos, etc.) y después harán extensivas demandas de información, pedirán conferencias y respuestas

concretas a preguntas específicas. Aunque la información no se obtenga de fuentes oficiales y no haya una historia qué contar, el reportero de todos modos encontrará algo que informar.

En la práctica Scanlon no se equivoca. Los reporteros generalmente presionan por obtener la información necesaria; la urgencia de informar no permite esperar, la competencia tampoco. Es cierto que regularmente piden mucho en poco tiempo, pero su trabajo es así. Si la información no es proporcionada por las autoridades, recurrirán a la fuente de información: las víctimas, el lugar del desastre, los rescatistas, los grupos de emergencia, los albergues, etcétera, o en el peor de los casos ellos mismos como observadores en el lugar y el momento. De antemano desconfían de la información oficial ante la posibilidad de que las autoridades (queriendo o no) traten de ocultar algo.

## 6.5 Uso de la televisión en los casos de desastre

La televisión es un medio que inspira el miedo de políticos de cualquier partido (y si no, recordemos los recientes ejemplos de los “video-escándalos”). Quien tiene verdadero interés de afectar a alguien, de denunciar una situación, o dar a conocer un tema por sencillo o polémico que sea, sabrá que la solución a sus problemas está en acudir a un medio de comunicación, y si es la televisión mejor aún. La clave es saber usarlo para sus beneficios personales.

Curiosamente el tema de los desastres no se escapa a esta situación, generalmente se convierte en bandera política del momento, lo mismo para beneficiar como para afectar, informar o denunciar. Por supuesto todos quieren obtener beneficios políticos y a veces justificarse de los ataques o errores cometidos. Los costos políticos de un desastre mal manejado o mal disfrazado ante los medios de comunicación puede tener graves consecuencias a niveles electorales.

A partir de la información que revisamos, encontramos tres tipos de información que al clasificarse, pueden servir para comprender cómo los políticos también usan la televisión en los casos de desastre para alcanzar diferentes objetivos. Veamos los siguientes ejemplos.

### 6.5.1 La televisión que se usa para negar.

El pasado 23 de septiembre de 2002, los daños que dejó el huracán Isidore en los estados de Yucatán y Campeche concentraron la atención de todos los medios de comunicación y el caso “Pemexgate” pasó a segundo plano.

El día 30 la secretaria de Desarrollo Social, Josefina Vázquez Mota, organizó una visita para titulares de medios; por Canal 40 asistió Denise Maerker acompañada por un camarógrafo. El reportaje que elaboró se transmitió esa misma noche en el noticiero de CNI Canal 40.

Durante la revisión del material grabado detectamos varias fallas; en general todos los comunicadores de televisión que visitaron la zona buscaron el protagonismo, retrato de valentía al recorrer zonas que después serán olvidadas y a las que no regresarán hasta un nuevo desastre; en busca de la nota de ocho columnas y la venta de historias trágicas de pérdidas materiales, como ya se explicamos en el capítulo anterior.

Maerker grabó hora y media de material: la mayoría fueron imágenes aéreas de las zonas afectadas y la visita a algunas comunidades como Motul. Sus únicas preguntas a los afectados fueron qué pasó, cuánto tiempo llovió, qué comen, dónde duermen, qué enfermedades tienen, qué tipo de ayuda reciben, qué necesitan y cómo quedaron las cosechas y el campo. Todas preguntas repetitivas con respuestas obvias si se considera que esa información fue del dominio público en la primera semana del desastre, es decir, los primeros días de septiembre. Su descontrol ante la situación fue palpable al no tener claro qué buscaba, qué preguntaría, qué contaría de nuevo que no se supiera. El dominio de la charla lo tenían los afectados, cada uno quería ser escuchado, pero todos narraban lo mismo, su angustia al ver caídos los techos de lámina de sus casas con paredes de concreto.

La información más relevante que encontramos fue la entrevista que Denisse hizo al gobernador panista en Yucatán, Patricio Patrón Laviada. Ella, como la mayoría de los reporteros, preguntó sin conocer del tema, buscando alguna pregunta audaz cuya respuesta comprometiera al gobernador. Aquí es importante subrayar que las respuestas de Patrón Laviada son claves para efecto de esta tesis al evidenciar (como los demás) su desconocimiento del tema en cuanto a desastres y la forma tan brillante cómo utilizó a los medios, su temor a los mismos, el uso del sentimentalismo y la influencia de la política en este tipo de casos en un contexto previo a elecciones locales.

Patrón Laviada dijo *“cuando te pasa un ciclón así, la gente se siente débil, pero si le rascas y conversas con ellos hay un espíritu de superación”*. Pero el evento natural no fue un ciclón, sino un huracán (\*).

Evidentemente el gobernador uso la televisión para recalcar los aciertos de la autoridad y negar la desorganización y el desabasto de alimentos en las zonas afectadas; y recalcaba a la televisión que eso, ellos lo habían visto por sí mismos. *“Ya estuvo el señor presidente en ese lugar, ya salieron las fotos, qué colegios se encuentra, el Ejército ha hecho un trabajo excelente y va de comisaría en comisaría entregando comida... lo que se necesita, y va a ser sumamente difícil, de romanos auténticamente, es reconstruir la economía en Yucatán, es mantener los empleos... si nos vamos por la parte asistencialista de las despensas, de la vieja manera de afrontar los desastres, el resultado va a ser muy malo para el estado, por eso pedimos que se analice a fondo, que se cheque bien lo que está sucediendo... hacerle ver a la gente que lo más difícil no ha pasado aún, que no nos podemos acostumbrar a que todo se convierta nada más en despensas, en estirar la mano para pedir apoyos, para mantenernos en la pobreza”*.

La pregunta clave que hizo Denisse fue,

*-Los huracanes siempre han golpeado Yucatán, ¿qué se hizo para evitar que fuera de esta dimensión el desastre?.*

Nervioso, Patrón Laviada respondió a manera de justificación que los huracanes que en años anteriores habían azotado la región fueron de categoría uno y no de categoría cuatro, como lo fue “Isidore”. Y amplió su respuesta,

*-“Queremos señalar que lo que se puede evitar aquí son los daños humanos, o parte de los daños humanos. Aquí nos sentimos sumamente orgullosos gracias al aviso oportuno y avances de tecnología y gracias al cierto avance en la cultura de protección civil, y aquí diría, sólo cierto avance, logramos advertir a tiempo, evacuar muchos lugares de alto riesgo y el número de muertos directamente por Isidore, fueron muy pocos; habrán sido dos o tres los directamente fallecidos. Nosotros no hubiéramos querido que fueran ni uno, pero cuando uno ve tanta destrucción, sentimos que nos fue barato y fue gracias a la prevención. La destrucción material es casi imposible de evitar, la caída de las granjas, de los techos de las casas y todo es parte de esta situación que se viene con un meteoro de esta fuerza como pegó a Yucatán y que se mantuvo tanto tiempo”*.

Dijo que ya era necesaria más comida y agua, que las láminas eran más urgentes. Que el Ejército pidió que ya no se dieran despensas, sino que la gente fuera a comer a los puestos de socorro instalados.

Entre las fallas reconoció que,

*-“Hubo falta de coordinación, no llegaban las despensas porque estaban detenidas en Campeche, faltaba información, se decía una cosa y era otra, pero nos sentíamos orgullosos de cómo se han hecho las cosas”*.

(\*) Según el *Diccionario Planeta de la Lengua Española* usual, un ciclón es “una masa de aire atmosférico de movimiento de rotación... acompañada de precipitaciones” y un huracán es “viento de fuerza extraordinaria, cosa que destruye o trastorna lo que encuentra a su paso”. En la práctica, un ciclón es en cuanto a su fuerza menos intenso que un huracán por lo que los daños son diferentes. Hablar de un huracán, es hablar de destrucción a su paso. Un ciclón pueden ser sólo inundaciones producto de lluvias intensas.

Se evidenció que la prioridad de los políticos y el gobierno fue destacar su presencia y cuidarse de los reporteros,

*-“Claro, esto hay que cuidarlo mucho, si llegan los medios en masa pues los comentarios pueden ser otros y sobre todo, la politización de los temas que en caso específico en Yucatán y mucho ojo, no se vayan con la finta... ustedes cuando vino el presidente mostraron el trailer gigantesco, mostraron dónde estaba dando el Ejército... le quiero decir esto, la política del trópico y esto pregúntelo en Tabasco, Campeche y todo, es muy especial, la politización es muy especial, entonces hay que tener cuidado con esta parte”.*

#### 6.5.2 La televisión que se usa para justificar

El 10 de junio de 1999, estas fueron las declaraciones del ex presidente Zedillo un día después del sismo que sucedió en el estado de Puebla. La pregunta del reportero fue si nuestro país estaba preparado para un desastre. La nota informativa fue transmitida en el noticiero de la tarde de Televisión conducido por Lolita Ayala.

*-Afortunadamente, (nuestro país) está avanzando mucho en la cultura de prevención y también de reacción ante los desastres naturales. Por malas razones, pero hemos aprendido mucho, yo en lo personal he aprendido mucho desde “Paulina”, creo que el haber pasado por “Paulina”, por las tormentas de Chiapas le ha permitido al gobierno tener una capacidad de reacción que hasta hace poco tiempo no teníamos. Pero lo más importante es que nuestra gente también sabe reaccionar ante estas tragedias y creo que en este sismo hubiésemos tenido una verdadera tragedia que nos hubiera enlutado a todos si la gente no hubiera reaccionado como reaccionó y eso es gracias a la nueva cultura de prevención que se está desarrollando en nuestro país”.*

Desde nuestra perspectiva, el gobierno federal justificó en ese momento su desatención a áreas tan importantes como la protección civil, incluso habló de que hubo avances en la población en comparación con años anteriores; se justificó con una “nueva cultura de prevención” que consideramos, no se ha desarrollado como debiera. (\*)

#### 6.5.3 La televisión que se usa para ganar

Después de las inundaciones que se dieron en estados como Tabasco y Veracruz en septiembre y octubre de 1999 por las intensas lluvias, y previo a las elecciones presidenciales del 2000, este desastre fue utilizado como bandera política por los candidatos. Estas fueron las declaraciones del entonces pre candidato del PAN, Vicente Fox en el noticiero de la tarde de Televisión en octubre de 1999, conducido por Lolita Ayala.

*-Estoy seguro que la mitad del problema causado por las inundaciones pudo haber sido evitado si hubiera habido federalismo, si el gobierno federal por ‘glotón’, hubiera hecho sus tareas de mantenimiento, hubiera evitado que los cauces de los arroyos se invadan con construcciones, con basureros, y con demás obstáculos para que corra libremente el agua.*

Sin embargo ahora que Fox es el presidente, y a tres años de su gobierno, tampoco se han tomado acciones de este tipo, sólo la ampliación de recursos del FONDEN (Fondo Nacional de Desastres Naturales) para atender a las zonas afectadas por diversos desastres. Pero no se han ampliado los programas de vivienda para la población que hoy vive en zonas de riesgo.

#### 6.6 Las recomendaciones, según los investigadores

En relación a los reporteros, la Emergency Management Australian afirma como regla: “muchas de sus preguntas son predecibles, entonces debe de haber un proceso para proveerles de tal información” (7). Esta es la mejor manera de abrir el contacto con los reporteros con seguridad y no dar pie a la confusión y el silencio.

Primero se hacen algunas *recomendaciones generales* en cuanto al manejo de la información. De nada sirve negar. Primero porque los medios tienen acceso no oficial a fuentes oficiales; y segundo, porque los reporteros tienen su mayor fuente de noticias en el público por sí mismo. Está demostrado que éstas declaraciones tienen mayor credibilidad.

Después se hacen algunas *recomendaciones específicas* para los responsables de emitir la información oficial, ya sean los voceros (que son las personas designadas de manera oficial para emitir esa comunicación a la prensa); o los funcionarios o autoridades que participan en desastre (como podrían ser quizás el secretario de Gobernación, de Salud o el presidente de la Cruz Roja por mencionar algunos).

En la hemerografía revisada, se sugiere a los funcionarios o autoridades que:

- a) Prepare la entrevista, considere qué preguntas le harán. Antes de la entrevista decida de qué hablar y de qué no.
- b) Hable de los hechos y diga sólo lo más importante. Diga la verdad.
- c) Dé respuestas específicas, evite monosílabos. Si los detalles no son precisos, informe que en la siguiente conferencia lo hará.
- d) Trate de respaldar sus declaraciones con información oficial o autorizada.
- e) Retome el punto de vista del público. Debe diferenciarlo de la información.
- f) Al ser cuestionado sobre por qué se tomaron o no ciertas decisiones, responda “Intentamos notificar a las autoridades tan pronto como nos enteramos...”.
- g) Sustente su información en las fuentes. Si no va a hablar de algún tema, dé una buena razón de por qué: tenga en cuenta con quién habla.
- h) Hable en términos que entiendan: ellos no conocen la profesión y desconocen tecnicismos.
- i) Corrija la información errónea del reportero.
- j) No dé a conocer sus puntos de vista ni opiniones.
- k) No especule “creo que...”. Hable claro. No discuta sobre hipótesis o suposiciones. Evite los “Out the record...” (8)
- l) Relaciónese con la audiencia.
- m) Déles una buena historia que contar; o ellos podrán encontrar una que a usted no le guste. Si hay una historia crítica, su punto de vista debe estar ahí.

En cuanto a su conducta, señalan:

- a) Manténgase sereno.
- b) Sea honesto: no trate de encubrir errores, mentir, o negar información crítica que pueda generar resultados adversos.
- c) Tenga clara la intención de las preguntas que le harán.
- d) En las entrevistas hable tranquilo, relajado. Considere que el silencio no siempre es bueno.
- e) Trátelos con respeto y responda de inmediato a sus llamadas.
- f) No pelee con los medios o el reportero.

## 6.7 El olvido

Para cerrar este círculo de sugerencias para el cambio de conducta en los medios, en específico las televisoras, mencionaremos dos rasgos que consideramos relevantes.

(7) Emergency Management Australian, *op. cit.* p. 4

(8) Toftey, Thomas “Working with the media”, p. 263

El libro *Disaster Medicine Australian*, señala que uno de los efectos más indeseables sucede después del desastre, cuando las autoridades pierden el contacto con los reporteros. Por ello sugieren, y con mucha razón, que cuando el desastre esté bajo absoluto control de las autoridades o bien, ya haya terminado, no se concluya la relación con los medios sino que se fortalezca. “Los medios son clave en la disseminación de información, mantener una buena relación con ellos es esencial. Los preparativos para desastre son CON los medios, y no PARA” (9) Esto significa que en la medida en que continúe la relación con los reporteros y las televisoras, se da pie al comienzo de la etapa de prevención: avisos al público para saber del tema, cómo manejarse, cómo prevenir riesgos, etc.

Por otro lado Sandra Salazar señala que debe haber además, un cambio en las autoridades “se espera que la distribución de mensajes mediante formas de comunicación colectiva e interpersonal, muevan a los sectores políticos a ejecutar programas preventivos como una de las prioridades nacionales y aporten elementos cognoscitivos a las personas, a los grupos sociales, que le permitan tomar decisiones cotidianas más acertadas respecto a su protección”, (10) y que así asuman los niveles de riesgo que estén dispuestos a aceptar.

Las autoridades también podrían retomar el material generado por los medios de comunicación y utilizarse con dos fines: uno para mejorar la educación pública a través de la televisión con fines preventivos; dos, para evaluar el papel informativo de la televisora durante el desastre así como sus aciertos y fallas a fin de que puedan asesorarse y participar de otra manera en un desastre.

(9) Emergency Management Australian, *op. cit.* p. 3

(10) Sandra Salazar Vindas, Guía para la comunicación social y prevención de desastres, p. 9

## Capítulo 7. Conclusiones

### 7.1 La especialización del reportero

En este último capítulo vamos a precisar cuáles son los puntos en que el reportero debe trabajar para manejarse de manera adecuada en un desastre, bajo la nueva estructura que se necesita. En los capítulos 5 y 6, revisamos cómo puede cambiar la estructura con base en elementos del exterior; pero también debe quedar claro que se necesitan elementos del interior, es decir, propios del reportero que incluyen algunos rasgos desde su formación. Debe estar consciente de que su trabajo en un desastre no igual que el de un evento cualquiera y por ende, debe de considerar otros factores.

Conscientes de la problemática que implica una mala relación con los medios de comunicación en un desastre, investigadores de San José, Costa Rica, propusieron la elaboración de un manual para periodistas (1) con el fin de que éste entienda el papel que juega, por ejemplo, durante un sismo. El documento parte de dos premisas fundamentales:

1. *Los medios de comunicación tienen una responsabilidad social, que en caso de desastre, debe aplicarse.*
2. *El público tiene derecho a recibir información seria y de utilidad para responder a la emergencia.*

Por eso los reporteros deben recibir una capacitación especial para cuando se vinculen en caso de desastres. Desde esta óptica no hay punto de discusión: los mensajes no sólo deben estructurarse de acuerdo a las necesidades del medio en el sentido de eliminar la información preventiva por no ser parte de la noticia en sí; también debe estructurarse de acuerdo a las necesidades del público, pues al recibir esa información preventiva cuenta con más elementos para la toma de decisiones.

Sobre este punto Kuroiwa dice que *"lo que calma mucho es el conocimiento del tema, yo recomendaría a los reporteros se especialicen y estudien el tema, así no solamente van a poder guardar la calma, sino educar, educar que es muy importante... una de las cosas que da tranquilidad es cuando uno sabe qué hacer, cuando la gente tiene una emergencia en su casa, recuerda un temblor y no sabe qué hacer, entonces se confunde, grita, y confunde a los otros"* (2)

Además, el manual señala que es necesario saber utilizar el lenguaje común en desastres para explicarlo correctamente al público. "Si algo podemos aspirar en un país de alta sismicidad es a que exista una cultura sismológica popular y para ello, los formadores de opinión deben ser los primeros en usar de manera correcta los términos e interpretar adecuadamente los fenómenos sociales asociados a la actividad sísmica", (3). Esta es también otra manera correcta de enfrentar la confusión.

### 7.2 Sostener los vínculos

Como revisamos en el capítulo anterior, romper el vínculo con el reportero es el error más frecuente por parte de las autoridades, organizaciones civiles y científicas. Esto impide que el reportero pueda seguir capacitándose en el tema poco a poco, y por el contrario, olvide los puntos necesarios que no puede olvidar en la cobertura de un desastre. Mientras haya ruptura y distanciamiento con el reportero y la televisora, en lugar de acercamiento, no se podrá crear una nueva estructura.

(1) Comisión Nacional de Emergencia, de Investigaciones Científicas y Universidad Nacional Autónoma. Manual de sismología para periodistas.

(2) Tomado de entrevista con Julio Kuroiwa realizada en las instalaciones de la ONU en México, 04 de junio de 2003.

(3) *Ibidem*, p. 3

Desde nuestra propuesta, creemos que el vínculo entre el reportero y las autoridades no es un solo lazo, sino tres que explicaremos a continuación por darse en diferentes niveles.

### 7.2.1 De reportero al científico

En su artículo *The role of the media in disaster mitigation*, Annenberg precisa que (4) el vínculo de los reporteros también debe abrirse hacia la comunidad científica en virtud de que en muchos de sus notas periodísticas, aplican erróneamente los términos científicos propios de quienes estudian los desastres. La autora sugiere que sean los propios científicos, en el momento en que se incorporen a los trabajos de recuperación del desastre, quienes ofrezcan información confiable a los medios tan pronto como sea posible; esto permitirá que la información de los reporteros sea de precisa, clara.

Incluso, posteriormente, ambas partes en un trabajo conjunto podrían identificar cuáles mensajes específicos se deben difundir a la población; además, la misma televisora podría evaluar la calidad de los reportes de la comunidad científica en el sentido de que sus explicaciones sean tan claras que todos puedan comprenderlas. Quarantelli afirma que hay algunos aspectos de la planeación en desastres, mitigación, preparativos de emergencia y respuesta con que los científicos podrían llamar la atención de los reporteros (5) a fin de que mantenerse en contacto.

Bruna de Marchi (6) afirma que en ocasiones la verdad de los científicos es estropeada cuando la información es distorsionada por el medio para obtener noticias sensacionalistas. En ocasiones, explica, la información científica es depreciada por el medio (en este caso, la televisora) y el reportero. "Si no tiene novedad, no es noticia" y entonces el medio puede retomar la información de acuerdo a sus necesidades y por desconocimiento hacer mal uso de ella.

El siguiente ejemplo es un error que se comete con frecuencia y aunque no es de una televisora nos pareció importante analizar.

Nota publicada en el periódico *El Universal*, 26 de enero de 2003, primera sección, p. 25

Encabezado: "ESPERAN GRAN TEMBLOR".  
Reportera: Nurit Martínez.

"Tras el temblor que sacudió al estado de Colima el pasado 21 de enero, los científicos del Sistema Sismológico Nacional han vuelto la mirada hacia Oaxaca en donde "estamos esperando" que haya un reajuste de la fractura que provocó el sismo de 1999, aseguró el director Javier Pacheco... Aclaró que en la franja costera los temblores con más frecuentes, por lo que un nuevo sismo perceptible a la población ocurrirá dentro de unos diez o quince años... en Colima ocurrirá un sismo de similares dimensiones probablemente hasta dentro de 70 y 80 años".

Aunque en general no se detectan errores en los términos científicos, lo más importante para el reportero no fue cómo se generan los sismos en el país, sino cuándo sucederá el próximo sismo. Este es el ángulo más socorrido por los reporteros previo a los aniversarios de los sismos del 19 de septiembre; y mientras que el reportero espera poder vaticinar cuándo sucederán otros fenómenos naturales y desastres, la comunidad científica sabe que los sismos no se pueden anunciar con fecha y hora exacta. Pero este dato, desafortunadamente, pasa inadvertido para los reporteros.

(4) Annenberg, "The role of the media in disaster mitigation", p. 7

(5) Quarantelli, E. L., "The different worlds of science and mass communication: implications for information flow from the former to the latter", *Prediction and Perception of Natural Hazards*, p. 176

(6) Marchi, Bruna de "Effective communication between the scientific community and the media", *Prediction and Perception of Natural Hazards*, p. 183-191

7.2 2 Del científico al reportero.

Para analizar este punto retomaremos dos ejemplos de dos televisoras que entrevistaron a científicos, después de un fuerte sismo en la ciudad de México. En los cuadros que a continuación presentamos para desglosar la información, encontramos que los científicos tampoco saben manejarse en televisión.

1. Sismo 21 de enero del 2003, Noticieros Televisa.	Observaciones
<p>Cuarenta minutos después del sismo con epicentro en las costas de Colima, Carlos Loret de Mola entrevistó en vivo en su noticiero de la noche al director del Cenapred, Roberto Cuass quien explicó lo siguiente:</p> <p>“Le quiero informar que las intensidades no fueron de un nivel muy grande. Recordemos que en 1985 se registraron alrededor de 0.2 veces la gravedad terrestre, esa es la unidad de medida con que se mide la intensidad. El sismo de hoy, la máxima amplitud alcanzó, diez veces menor, el número que le acabo de señalar, es decir, 0.2 la gravedad terrestre, diez veces menos que lo que se copió en 1985.</p> <p>Loret de Mola: <i>Ahora se sintió fuerte, ¿no?</i></p> <p>En ese momento se cortó la llamada.</p>	<p>En esta entrevista fue claro que los científicos tampoco saben manejarse en medios de comunicación. Cuando Cuass ofrece este dato, considerando lo fugaz que es el mensaje en televisión, el televidente no entendió ¿qué tiene que ver la gravedad terrestre? ¿nos importa saberlo? ¿qué significa que sea diez veces menor a 0.2? Tan no fue claro en mensaje, que no sólo Cuass tuvo algunos titubeos en la información que dio, sino que hasta Loret de Mola no entendió si ese dato significaba que el sismo había sido fuerte o no.</p>

2. Sismo 9 de junio de 1999, Corte Informativo TV Azteca.	Observaciones
<p>La reportera Lisette Parra hizo un enlace desde el sismológico nacional.</p> <p>-Que tal, buenos días, nos encontramos en el Cenapred, aquí es una oficina dependiente de la Secretaría de Gobernación que (nerviosa) <i>se encarga de prevenir, es... cuando sucedan... sismos como que vivimos hoy, se puedan evitar el mayor número de tragedias posibles.</i> Nos encontramos con Roberto Meli, ¿cuál es la situación que hay en este momento después del temblor que hemos vivido?.</p> <p>-Meli: Un sismo de esta magnitud debe haber producido ciertos daños, un sismo muy grande, sismos mayores que 7 son ya de consideración con daños importantes... <i>Tenemos movimientos hablando en nuestros términos, de aceleración máxima del terreno es de 15 grados, y eso probablemente para ustedes no tenga un significado, pero para darles una comparación, en el sismo del 85, los movimientos alcanzaron 200 galces, entonces son 5 o 6 veces menos que el sismo del 85 como un punto de referencia”.</i></p>	<p>Los nervios de la reportera fueron evidentes, además de su desconocimiento de lo que es el Cenapred, sus funciones y el tipo de trabajo que se hace ahí.</p> <p>Pero, una vez más, queda de manifiesto que el tipo de explicación que hace un científico en televisión no es en un lenguaje claro, comprensible para el público que no está interesado en saber qué es un ‘galce’ o bien, ‘la aceleración máxima del terreno’. No quedo clara la explicación que finalmente podía resumirse en una frase: ese sismo fue menor que el terremoto de 1985.</p>

Estos ejemplos ponen en evidencia que aquí el vínculo no sólo debe sostenerse de los científicos hacia las televisoras o los reporteros, sino que es un vínculo de realimentación en el sentido de que es también un vínculo del científico hacia la televisora, porque la responsabilidad es de ambos. Del reportero conocer del tema y del científico saber qué es lo que la gente necesita saber y cómo explicárselo.

### 7.2.3 De la autoridad hacia la televisora.

Sandra Salazar menciona algo que nos parece importante, y que se refiere a que las instituciones también deben prepararse para relacionarse con los reporteros y las televisoras, en lugar de temerles. Entonces juntos, autoridades, científicos y reporteros podrían elaborar campañas sobre desastres y ponerlas a consideración de la televisora, incluso hacer sugerencias y aportaciones de la comunidad; presentar propuestas de guiones con los mensajes a emitir y elaborar un trabajo en equipo que permita al público prepararse para enfrentar un desastre (7).

Aunque pequeño, en este ejemplo se pueden ver sencillos errores de lenguaje:

Sismo 21 de enero, Noticieros Televisa.	Observaciones.
<p>Los noticieros de Televisa tampoco se escaparon de los errores. Lorett de Mola dijo que el sismo había tenido como “<i>episodio</i>” las costas de Colima y después habló del “<i>terremoto</i>” que había ocurrido, al confundirlo con la palabra “sismo”.</p> <p>Tampoco se escaparon algunos funcionarios, como el secretario de Gobernación, Santiago Creel, quien habló desde Estados Unidos en el noticiero de López Doriga quien dijo:</p> <p>“Bueno pues en primer lugar, la <i>ocurrencia</i> del temblor de 7.6 grados Richter con epicentro en el estado de Colima...”</p>	<p>“Episodio” no es lo mismo que “epicentro”. Un “temblor” es un suceso, no una persona que puede llegar a tener una “ocurrencia”.</p>

Para la creación de esta nueva estructura, Salazar propone de primera instancia un enlace directo con los medios de comunicación. Primero conversar con los directores de los medios y jefes de información para invitarlos a participar de forma responsable en la prevención y mitigación de desastres; capacitar a los reporteros para su trabajo en sitios de riesgo, conferencias, demostraciones y simulacros (8) y hasta propone la posibilidad de crear reconocimientos para los trabajos publicados sobre el tema. Al respecto, el Manual para Periodistas señala que entre la lista de contactos de un reportero, no pueden faltar sismólogos, ingenieros, arquitectos, científicos y economistas entre otros. Desde nuestra perspectiva, los medios deben apoyar a los científicos y las autoridades para relacionarse con ellos, en particular con las televisoras: prepararse para ser entrevistados, y más allá del nerviosismo, saber qué decir, cómo explicarlo, qué acciones debe tomar el público, por qué, etc.

### 7.3 La capacitación del reportero

Después de un desastre la mayoría de las quejas son hacia los reporteros, acusados de dar a la información el trato incorrecto. Por eso se considera urgente y necesario sensibilizarlo y capacitarlo para emplear la

(7) Scanlon, “Coping whit the media...”, p. 34

(8) Sandra Salazar Vindas, “Guía para la comunicación social y prevención de desastres”, p. 35

información de manera correcta; él debe saber que la política de comunicación en desastres radica en *DESCONFUNDIR, NO SILENCIAR Y ENFRENTAR EL MIEDO* para dar información clara y precisa que permita a la población decidir.

Salazar afirma, que la especialización de los reporteros en este tema debe venir desde la escuela y no sólo desde su trabajo en la calle. Y no sólo eso, también debe incluir el tema con frecuencia en su trabajo, debe aprovechar todos los espacios de la televisora que sean posibles. Desde nuestro punto de vista, sería necesario incluir también los tiempos oficiales que por ley debe tener el gobierno federal en televisión para empezar a desarrollar una cultura de desastres; no importa si están en horarios inadecuados que pasan desapercibidos por el público, es sólo el principio. Los diputados federales integrantes de la LXVIII legislatura, presentaron una iniciativa de ley el pasado 14 de abril de 2003 para que la secretaría de Educación Pública incluya materias de protección civil en los libros de texto de educación primaria y secundaria.

Por otra parte es importante preguntarnos si los directivos de las televisoras y los reporteros realmente están interesados en recibir educación permanente sobre el tema, ¿existe interés real de aprender sobre estos temas? ¿Desean cambiar los métodos de su trabajo y la forma en que venden la información? ¿Hay interés de las dependencias federales y del propio gobierno en utilizar los tiempos oficiales en prevenir a la población en desastres más que en propaganda política?

Pareciera que el reportero no tiene interés en tratar sistemáticamente este tema. “La noticia sobre desastres ha sido como un suceso, por sus características de inédita, inaudita, actual y de interés general así como de fuerte contenido humano. La información sobre la gestión de riesgo no, por eso es de interés esporádico” (9). Por eso, afirman, la única “solución” que han encontrado por ahora es la publicación ocasional de algunos artículos (principalmente en diarios) que han dado resultado en las evaluaciones post desastres en otros países.

#### 7.4 Perfil del reportero capacitado

Según la investigación hecha por María Rabadán, las autoridades opinan que en los desastres deben estar los reporteros y periodistas expertos en el tema “pueden influir en las catástrofes, en gran medida mediante la relación con los dañados y con el público, difundiendo las normas y orientaciones dictadas por las autoridades al respecto... la falta de especialización del periodista hace que éste haga lecturas negativas del hecho”, (10).

Para Carter un reportero y un medio capacitado, “deben estar conscientes de no dar información distorsionada, imprecisa, no confirmada e incompleta” (11). Por ejemplo, explica, mientras para el reportero es importante el número de muertos, para el personal de desastres lo importante es el número de sobrevivientes. Desde este ángulo, dice, el vocero debe informar cuáles son los arreglos para recuperar e identificar los cuerpos, principalmente para informar a aquellas personas que requieren actas de defunción y papeles legales. (\*)

También los científicos aportaron sus observaciones en este punto. Roberto Meli (12) afirma que en la medida en que el reportero conozca sobre desastres cambiará el sentido de sus notas informativas. Según él, la actitud de los medios es sensacionalista y con frecuencia ignoran los términos científicos y técnicos que manejan, lo que genera que la información sea malinterpretada y altamente exagerada. La consecuencia es que la población distorsiona la información oficial y no acepta las medidas impuestas por la autoridad.

(9) *Ibidem*, p. 41

(10) Rabadán González, María “Los medios de comunicación ante las catástrofes”, p. 6

(11) Carter, I. D., “Public Information”, p. 121

(\*) Aunque seguramente estas observaciones se aplican al trabajo de los reporteros en otras situaciones como la guerra, nos limitaremos a revisarla desde la perspectiva de los desastres.

(12) Meli, Roberto “Earthquake prediction and information to the public: a mexican perspective”, *Prediction and Perception of Natural Hazards*, p. 203-212

Salazar propone una serie de temas, en materia de prevención, que el reportero podría informar sin que necesariamente haya sucedido un desastre: **la carencia de programas de prevención, de incumplimiento de algunos de éstos, los sitios de peligro que aún existen, por qué los desastres son una amenaza, sus aspectos legales, económicos, sociales y políticos que influyen en la prevención y vulnerabilidad, entre otros.**

Nosotros agregaríamos dos puntos más,

- 1) La claridad que debe tener el reportero para entender que en un desastre él no es un juez para calificar o descalificar lo que suceda y que por ende su función es la de informar, no la de juzgar cada uno de los actos de las autoridades; su papel en el desastre no es únicamente perseguirlos para obtener respuestas de sus errores o aciertos, sino también informar para prevenir.
- 2) En la medida en que el reportero pueda manejar y canalizar su propia "Angustia de Muerte" no perderá el foco en sus acciones y los mensajes que estructure para el público; esto es, en la medida en que comprende el papel que juega y cómo debe manejarse en un desastre (previo entrenamiento por supuesto), sabrá que la mesura y claridad que ejecute en cada uno de sus actos para obtener información, elaborar mensajes y transmitir su nota, podrá en gran medida ayudar a resolver la "Angustia de Muerte" del público, salvar la vida de muchas personas en un desastre porque ellas podrán entonces decidir qué deben hacer y por qué para mantenerse con vida en un lugar seguro, considerando que su prioridad es salvar la vida.

## BIBLIOGRAFIA

1. Alsina, Miguel Rodrigo. La construcción de la noticia, España. Paidós, 4ª. edición, 1989, 208 pp.
2. Blakie, Piers *et. al.*, Vulnerabilidad, el entorno social, político y económico de los desastres, Colombia, La Red, 1996, 374 pp.
3. Bockelman, F. Formación y funciones sociales de la opinión pública. España, Gustavo Gili, 1983, 305 pp.
4. Carter, W. Nick. Disaster Mangement, a Disaster Manager's Handbook. Filipinas, Asian Development Bank, 1992, 417 pp.
5. Real Academia Española, Diccionario de la Lengua Española, 18ª. Edición, Madrid, 1956, Espasa-Calpe 1366 pp.
6. Emergency Management Australian, Disaster Medicine Australian Emergency Manual, 1995, 205 pp.
7. Garza Salinas, Mario, *et. al.*, Los Desastres en México, una perspectiva multidisciplinaria, México, UNAM, 1988, 287 pp.
8. Hall, Calvin S. Compendio de Psicología feudiana, Buenos Aires, Paidós, 1981, 137 pp.
9. Leñero, Carlos *et.al*, Manual de Periodismo, México, Grijalvo, 1987, 180 pp.
10. Marsá, F. y otros. Diccionario Planeta de la Lengua Española usual, Madrid, Planeta, 1982, 1351 pp.
11. Richeri, G. La televisión: entre servicio público y negocio. España, Gustavo Gili, 1983, 494 pp.
12. Romás Morales, Fernando *et.al.*, Primeros Auxilios Esenciales PAES, México, Star Graphics, 1996, 204 pp.
13. Salazar Vindas, Sandra. Guía para la comunicación social y prevención de desastres, San José, Costa Rica, DIRDN, 1999, 1a. Ed., 60 pp.

## HEMEROGRAFIA

\*\*La mayor parte de los artículos que a continuación se enumeran, carecen de algunos datos como lugar de publicación, fecha y número de páginas; así fueron enviados, previa solicitud, a la DIRDN.

1. Annenberg Washington Program "The role of the media in disaster mitigation", [www.annenberg.nwu.edu/pubs/disas/disas32.htm](http://www.annenberg.nwu.edu/pubs/disas/disas32.htm)  
p. 1-7
2. Blong, R. J. "Publics views on disaster response and the news media. Some australian examples", p. 250-562
3. Carter, I. D. "Public Information", *International Civil Defense Organization (ICDO) Magazine*, julio-agosto, 1981, p. 117-126
4. Díaz, Manuel. "Aspectos psicologicos de la conducta humana en caso de desastres", p. 1-9
5. FEMA, "Are you ready for the next disaster?", *Federal Eemergency Management Agency*, junio, 1989, p. 1-7
6. Goltz, James D., "Are the news media responsable for the disaster myths? A content analysis of Emergency Response Imagery", *International Journal of Mass Emergencies Disasters*, 1984, p. 345-368
7. Hanna-Barbera's. *"Yogi, the be-prepared bear. earthquake preparedness for the family"* (cuaderno de trabajo para niños). 1987.

8. Lares, Armando. "Problemas relacionados con los disturbios civiles y el análisis de la conducta humana en situaciones de emergencia masiva", s/e, s/f.
9. Lombardi, Marco. "Ideas for a global model of communication and IDNDR potential", *Prediction and Perception of Natural Hazards*, 1993, p. 193-198
10. Lukaszewski, James. "Media and the terrorist, a dance of death", 1987, s/e.
11. McDonald, Franklin. "Notes for presentation on disaster mitigation in the Caribbean", *IDNDR*, 1992, Jamaica, p. 1-141.
12. Marchi, Bruna de. "Effective communication between the scientific community and the media", *Prediction and Perception of Natural Hazards*, 1993, p. 183-191
13. Meli, Roberto. "Earthquake prediction and information to the public: a mexican perspective", *Prediction and Perception of Natural Hazards*, 1993, p. 203-212
14. Nimmo, Dan. "TV Network news coverage of Three Mile Island: reporting disasters as technological fables", *International Journal of Mass Emergencies Disasters*, 1984, p.115-145
15. Nuñez de la Peña, Francisco. "La construcción de la realidad y el terremoto del 85" *Macrosismos, aspectos físicos, sociales, económicos y políticos*, CIESAS, 1992, p. 41-55
16. Pérez de Tudela y Pérez, César. "Gestión informativa en una emergencia. Guía de periodismo catastrófico", *Mapfre seguridad*, no. 42, segundo trimestre, Comisión Nacional de Emergencia, 21 enero 1992, p.15-23
17. Quarantelli, E. L. "The diferent worlds of science and mass communication: implications for information flow from the former to the latter", *Prediction and Perception of Natural Hazards*, 1993, p. 175-182
18. Rabadán González, Ma.. Los medios de comunicación ante las catástrofes. Faltan datos.
19. Reko, Karl. "The psychosocial impact of enviromental disasters", *Enviromental contamination and toxicology*, p. 655-661
20. Scanlon, Joseph, *et. al.* "Coping with the media in disasters: some predictable problems", SPECIAL ISSUE1985, p. 123-133.
21. Scanlon, Joseph y Alldred Suzanne. "Reportaje sobre desastre por los medios de comunicación: la misma historia de siempre". Conferencia Internacional sobre Terremotos, Yugoslavia, 1981, p. 1-14
22. Team Support Checkst. s/f, s/a.
23. Toftey, Thomas. "Working with the media", s/e, s/f, p. 263-266
24. Varadarajan, S. "Disaster management, role of media and information system", p. 1-11
25. Wilkins, Lee. "Media coverage of the Bhopal disaster: a cultural myth in the making", *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 1986, p. 7-33
26. Young, Patrick. "Interactions of experts and the public", faltan datos, p. 295-300

## OTROS

"Educación, información pública y preparación de la comunidad: Terremoto de Loma Prieta, California".  
Ponencia del Cuerpo de bomberos de Los Angeles por Frank W. Borden. Seminario *Desastres sísmicos en grandes ciudades, enseñanzas en mitigación y operativos de emergencia*.

Libreto de radio para divulgar información pública después de un terremoto. Comisión de Seguridad contra Terremotos, Puerto Rico, s/e, s/f.

Informe Comisión Nacional de Emergencia, México, 1985.

Manual de Sismología para Periodistas. Comisión Nacional de Emergencia, de Investigaciones Científicas y Universidad Nacional Autónoma de San José, 1992, p. 1-22

Ideas y sugerencias para la preparación de un plan de respuesta para terremotos para medios de difusión, Comisión de Seguridad contra Terremotos, se, sf., p. 1-23

## PROGRAMAS DE TELEVISIÓN

1. Serie Siglo XX, Huracanes, transmitidos por Canal Mundo Olé, (ahora A&E Mundo) canal 29 de Cablevisión. Producido por la CBS. Sin fecha.
2. Serie Siglo XX, Terremotos, transmitidos por Canal Mundo Olé, (ahora A&E Mundo) canal 29 de Cablevisión. Producido por la CBS. Sin fecha.
3. Noticieros de la tarde Televisa, noticias relativas a las inundaciones en Tezuitlán, Puebla. 12 de octubre de 1999.
4. Noticieros de la noche Televisa, corte informativo y noticiero relativo al sismo del 23 de enero de 2002.
5. Noticieros de la tarde, Televisión Azteca, noticias relativas al sismo del 16 de junio de 1999 en el estado de Puebla. Y octubre-noviembre de 1999 por las inundaciones por lluvias en el sur del país.
6. CNI Noticias de la noche, Canal 40, cobertura informativa relativa a la explosión del domo de lava del volcán Popocatepetl en 21 de diciembre de 2000. Y nota informativa relativa al huracán Isidore en Yucatán el 23 de septiembre de 2002

## ENTREVISTAS

1. Julio Kuroiwa, especialista en Desastres en Perú. Realizada en las instalaciones de la ONU en México, el 04 de junio de 2002.
2. Bertha Alicia Galindo, reportera de Televisión Azteca. Realizada en la ciudad de México, agosto de 1998.
3. Jorge Pliego, camarógrafo de Televisa para casos de desastre y guerra. Realizada en la ciudad de México, octubre de 1998.