



Universidad del Azuay

**Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la
Educación**

Escuela de Comunicación Social

**MANUAL PARA COBERTURAS PERIODÍSTICAS
EN CATÁSTROFES EN EL ECUADOR A PARTIR
DE LAS ENSEÑANZAS QUE DEJÓ EL
TERREMOTO EL 16 DE ABRIL DEL 2016**

**Trabajo de graduación previo a la obtención del
título de Licenciados en Comunicación Social y
Publicidad**

Autores:

Zamora González Josellin Anabelle - Quito Lazo Galo Andrés

Director:

Mgst. Zibell García Matías

Cuenca - Ecuador

2018

DEDICATORIA

Esta Tesis dedico a mis Padres quienes han estado desde el principio junto a mi, apoyándome en cada paso que doy, sosteniendome y alentandome con mucho amor en todo este tiempo. Son mi pilar fundamental, sin ustedes nada de esto seria posible.

Los amo

Josellin Zamora

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con todo mi amor y cariño a mis padres, quienes han sido el pilar fundamental, mi fuerza y orgullo para alcanzar esta meta.

Andres Quito

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por su preciosa y agradable voluntad, por su amor, porque gracias a Él estoy culminando un sueño más.

A mis Padres por ser incondicionales y amorosos. Mamá gracias por tu infinita paciencia, amor y fortaleza que me sostuvo y me alentó durante toda mi carrera universitaria. Papá gracias por tu gran amor, por motivarme y ayudarme en cumplir este sueño. Son mi pilar fundamental. Los amo.

A mis hermanos Patty, Luis Enrique, Daniel y abuelita Anita por ser parte importante de este sueño, por brindarme su apoyo, gracias por haber estado presentes cada vez que los necesitaba. Gracias por su amor, lealtad, voluntad y sobretodo paciencia.

A mis amigos del alma Carolina, Andrés y Marco, gracias por cada recuerdo de nuestra amistad que ahora llevo impregnado en mi corazón. Son el verdadero significado de la amistad.

A Emanuel Gallardo por su amor, por sacarme siempre una sonrisa del alma y ser incondicional a pesar de la distancia. Te amo.

Agradezco a Matias Zibell por su ayuda brindada para la realización de esta Tesis.

Josellin Zamora

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la sabiduría en todo momento y enseñarme a amar esta profesión.

A mis padres por el apoyo, tanto emocional, como económico.

A mis hermanos y amigos quienes han formado parte de esta vida universitaria

A una persona especial, que ha estado conmigo durante estos últimos ciclos, gracias por confiar en mí.

Gratifico de manera especial al Magíster Matías Zibell, tutor de este trabajo de investigación, por su colaboración en la realización de este proyecto.

A mis maestros de la Escuela de Comunicación Social y Publicidad quienes han impartido su conocimiento en mi formación profesional.

Andres Quito

RESUMEN

Esta investigación ayuda a reconocer las necesidades latentes del periodismo ecuatoriano en la cobertura de catástrofes. El objetivo propuesto fue crear un Manual que brinde ayuda a los periodistas frente a una catástrofe en el Ecuador, basándose en la Ley Orgánica de Comunicación, códigos deontológicos y la Secretaría de Gestión de Riesgos. Con un diseño metodológico cualitativo a través de revisión bibliográfica y entrevistas semiestructuradas se obtuvieron resultados que constituyen la base para la confección del Manual, cuyo contenido tiene la finalidad de que el periodista se sienta más preparado y confiado para manejar esta situación de manera óptima y la información que emita a la ciudadanía sea responsable, inmediata, ética y cumpliendo con los parámetros establecidos dentro del Ecuador.

ABSTRACT

This research helped to recognize the latent needs of Ecuadorian journalism in the coverage of catastrophes. The objective was to create a manual to help journalists face a catastrophe in Ecuador, based on the Organic Law of Communication, deontological codes and the Secretariat of Risk Management. The results were obtained with a qualitative methodological design through bibliographic review and semi-structured interviews. These results constituted the basis for the preparation of the manual. The content was intended to make the journalist feel more prepared and confident to handle these situations and that the information issued to the public is responsible, immediate, ethical and in compliance with the parameters established in Ecuador.



A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of loops and a vertical line, is positioned in the bottom right corner of the page.

Translated by:

Ing. Paúl Arpi

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT.....	V
INTRODUCCIÓN.....	1
OBJETIVOS.....	3
CAPÍTULO 1 COBERTURA DE CATÁSTROFES	4
1.1 Nuevas formas de comunicación	5
1. 2 Definición de noticias.....	6
1.2.1 La noticia perfecta.....	7
1.3 Catástrofes y periodismo	8
1.3.1 Las catástrofes son noticia.....	10
1.4 Las agendas y el encuadre del cubrimiento periodístico.....	11
1.5 La improvisación de las primeras horas	12
1.5.1 La responsabilidad del periodista.....	13
1.6 Cuestionamiento al trabajo informativo.....	16
1.7.1 Terremoto en Chile en el 2015.....	17
1.7.2 Terremoto en México en el 2015.....	18
1.7.3 La Josefina en Cuenca, Ecuador.....	19
1.7.4 Terremoto del 16 de abril del 2016 (16A), Ecuador.....	20
CAPÍTULO 2 METODOLOGÍA	22
CAPÍTULO 3 RESULTADOS.....	24
3.1 Categorización de las variables.....	24
3.2 La Ley Orgánica de Comunicación (LOC) y las catástrofes.....	24
3.3 Entes informativos en una catástrofe: Secretaria de Gestión de Riesgos.....	27
3.4 Periodistas y directores de TV en la zona de desastre	29
3.5 Discusión de la información obtenida.....	30
CAPÍTULO 4 MANUAL PARA COBERTURAS PERIODÍSTICAS EN CATÁSTROFES EN EL ECUADOR	32
4.1 Primera parte	32
4.1.1 Actuación de Periodistas de Medios de Comunicación frente a situaciones de riesgo.....	32
4.2 Pautas y orientaciones para hacer una cobertura sobre temas de riesgos....	32
4.2.1 Antes del desastre.....	32
4.2.2 Durante el desastre	33
4.2.2.1 Para la cobertura de situaciones de riesgo, el periodista tomará en cuenta lo siguiente:	33
4.2.2.2 Enlazarse con la fuente adecuada:.....	33

4.2.2.3	Participar en la rueda de prensa para obtener información oficial	34
4.2.2.4	Informar con responsabilidad	34
4.2.2.5	Informar para mantener la calma.	35
4.2.2.6.	Medidas de protección para periodistas	35
4.2.2.7	La cobertura periodística en los albergues	36
4.3	Segunda Parte. Definiciones.....	37
CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		41
BIBLIOGRAFÍA		44

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la humanidad se encuentra expuesta, de múltiples maneras, a la influencia del cambio climático, entre los que destacan los terremotos, huracanes, inundaciones, tsunamis, entre otros. América Latina es una región que está expuesta a varias amenazas naturales que pueden devenir en desastres, provocando graves daños económicos, materiales y sobre todo humanos que retrasan el curso de desarrollo de los países.

El Ecuador tiene evidencias de los efectos negativos de las manifestaciones de los fenómenos naturales, el más recientemente vivido fue el terremoto del 16 de abril de 2016 que trajo cuantiosas pérdidas de vidas humanas, así como en el aspecto económico. Este evento ha sido considerado como una de las catástrofes más grandes que se ha vivido en el país y sus consecuencias aún se hacen sentir en la población.

Desde el punto de vista periodístico este desastre natural tuvo un impacto, el cual puede analizarse desde diversas perspectivas. La prensa nacional, ante la sorpresa del hecho, tuvo que activarse para dar cumplimiento a su función social de informar. Los aciertos y desaciertos que se suscitaron durante esta experiencia, constituyen parte de la motivación para la realización de este estudio.

Constituye una necesidad conocer y documentar, a través del empleo del método científico de investigación, la percepción que poseen profesionales del periodismo que vivieron y trabajaron en medio de la tragedia, intentando brindar el mejor tratamiento informativo sobre el desastre. También resulta de interés indagar sobre lo que está normado en el país, a través de las entidades competentes en el tema, en materia de riesgos y protección de la vida de los periodistas en el momento de cubrir eventos catastróficos.

Después del terremoto, el desempeño del periodismo en Ecuador estuvo en medio de la crítica. Diversos medios de prensa publicaron sobre la falta de inmediatez en la noticia, sobre el protagonismo de la información proveniente de medio internacionales, respecto al papel que jugó la ciudadanía en la transmisión de información a través de las redes sociales, entre otros elementos de juicio. A partir de tales criterios y evidencias se puede inferir que en el país existe una limitada preparación para afrontar un suceso de esa magnitud desde el punto de vista periodístico.

Es importante señalar que la responsabilidad que el periodista tiene con la sociedad, en el desarrollo de su trabajo en diferentes medios de comunicación, se ve multiplicada cuando se trata de brindar información en situaciones de desastres. Hay que tomar en consideración, además, que como este tipo de hechos ocurren de forma imprevista, el acceso inmediato a los lugares afectados, así como la emisión de datos exactos y veraces se torna difícil para los medios.

Según señala Rivera (2016), el medio de comunicación y el periodista que va a asumir la cobertura ante una catástrofe debe tomar en consideración que existe una verdadera emergencia con respecto a la difusión de la información; sin embargo, para dar cumplimiento a dicha urgencia, debe reconocer que se va a enfrentar a problemas de acceso, inseguridades, dificultades de recursos, así como al impacto social y psicológico de los habitantes ante el hecho. Para hacer frente a estas situaciones, es indudable que se requiere tener una preparación previa.

OBJETIVOS

Objetivo general

Crear un Manual que brinde ayuda a los periodistas frente a una catástrofe en el Ecuador, basándose en la Ley Orgánica de Comunicación, códigos deontológicos y la Secretaría de Gestión de Riesgos.

Objetivos específicos

1. Analizar las diferentes experiencias que tuvieron los periodistas en el momento de realizar una cobertura en varias catástrofes dentro del país.
2. Investigar los riesgos y recomendaciones basados en la Secretaría de Gestión de Riesgos para proteger la vida del periodista.
3. Analizar lo que se debe y no se debe hacer en una nota periodística, basándose en la Ley Orgánica de Comunicación.

CAPÍTULO 1 COBERTURA DE CATÁSTROFES

1.1 Nuevas formas de comunicación

En la actualidad, el uso de las nuevas tecnologías como formas de comunicación, se ha convertido en una práctica fundamental para la publicación de las noticias. Este hecho sin precedentes en la historia de la humanidad ha influido desde diferentes aristas a nivel mundial, entre ellas en la globalización de la información, la cual puede difundirse por diversos canales según las inquietudes o necesidades de acceso de los usuarios.

Díaz (2011) plantea que en una sociedad totalmente globalizada estar informados se convierte en una necesidad indispensable y esto conlleva a su vez, a una mayor responsabilidad de los medios de comunicación encargados de llevar las noticias al público. Actualmente los medios constituyen un contexto vital para el acceso de información; en medio de tanta diversidad de enfoques, ideas y perspectivas informativas, las personas alrededor del mundo demandan cada vez con más interés, el acceso a una fuente confiable para poder estar informado y sobre todo poder corroborar los sucesos.

Durante los últimos años la manera que se maneja la información ha cambiado en su forma y contenido, uno de los factores influyentes en dicho cambio es el *internet* que ha impactado en todos los ámbitos sociales, sobre todo en la rama de la comunicación. Por esta razón es necesario fomentar varias vías en los medios para brindar un servicio que satisfaga las necesidades de la ciudadanía, de forma tal que cuente con diferentes vías para informarse y que estas puedan ser válidas y confiables.

En relación a lo anterior algunos investigadores señalan que uno de los aportes que ha traído el desarrollo de la información en red, es la evidencia respecto a que el conocimiento no se produce de forma lineal y que la comunicación tampoco. Casals (2006) plantea que el mundo digital ha creado el camino del conocimiento en redes y agrega que "...la posibilidad de los hipervínculos y enlaces han puesto en evidencia que la comunicación ha dejado su linealidad para ser más parecida a la mente humana: una gran red de relaciones casi infinitas" (p. 64).

Es parte de la naturaleza del ser humano crear varias ideas y conocimientos que de alguna u otra forma están conectados; así mismo debe ser la información que se ofrece desde los medios, ya que una noticia lleva a otra y esto genera una gran interacción. Otro aspecto importante a señalar en este sentido es que la información se actualiza todos los

días y a cada instante debido a la inmediatez con la que circula en la red. Este hecho impulsa a los medios de comunicación a estar a la vanguardia en el empleo de estas nuevas vías de información.

El trabajo periodístico constituye una herramienta de vital importancia en la ciudadanía, ya que existe una correspondencia entre la calidad que tenga el mismo y el nivel de interacción que se logre con la población a través las noticias (Muñis & Fonseca, 2017). Este es un elemento más que contribuye a la necesidad de la transformación y actualización de los medios de comunicación, los cuales deben adaptarse a las nuevas formas para llegar a la audiencia por la mayor cantidad de vías a las que se tenga acceso a la información, logrando la integración desde diferentes herramientas y plataformas de manera inmediata.

El periodismo genera contenido informativo en igualdad de condiciones para toda la ciudadanía incrementando la interacción de los usuarios (Martínez, 2015). Para este autor, las redes han permitido que la comunicación, además de transmitir información, haga que los ciudadanos interactúen con todo el contenido que circula por los medios, sin importar su *status* social, nivel de escolaridad e incluso el idioma. La evidencia más plausible de esto se ve reflejada todos los días en las noticias internacionales que se transmiten por el internet, sobre todo en la red social *Facebook*, que actualmente tiene un amplio alcance con elevados índices de audiencia.

El periodismo está siendo determinado por la tendencia con la que la audiencia interactúa en el internet. Para esto la información debe ser lo más rápida posible y estar situada en las diferentes plataformas de los medios de comunicación. Cabe destacar que dicha información debe ser real y no estar basada en supuestos que puedan generar desinformación en la población, ocasionando confusión y por consiguiente la pérdida de credibilidad ante sus usuarios.

Sin embargo, algunos investigadores son del criterio que las nuevas tecnologías no hacen el periodismo pero que éstas se han convertido en un instrumento indispensable para el trabajo del periodista (Casals, 2006). Por estas razones es necesario que todos los profesionales del periodismo y los diferentes medios de comunicación desarrollen sus productos a través de páginas y sitios web oficiales, donde la ciudadanía pueda acceder de manera rápida y oportuna a los hechos que generan noticia.

Para Santín (2015), en este contexto de informatización, elaborar material informativo y divulgarlo masivamente se ha vuelto una práctica muy rápida que permite conocer acontecimientos de actualidad de manera inmediata. Es por ello que se considera muy acertado que varios de los medios hayan optado por colocar su información en las redes sociales que se actualizan minuto a minuto, lo cual les exige que las noticias estén documentadas correctamente y sean verdaderas. De esta manera se posicionan ante el público y se pueden convertir en un medio de preferencia.

1. 2 Definición de noticias

La noticia es una construcción textual y visual creada por un profesional de la comunicación que proporcionará un marco de información. Dentro de muchas definiciones sobre qué es una noticia, es necesario recalcar que la mayoría de autores coinciden en señalar que efectivamente es una construcción textual y visual de lo que está ocurriendo. Para ello es necesario que el periodista tenga conocimiento sobre cómo obtener la información más cercana a la realidad, para así crear una noticia con un marco de información verdadera. Además de eso es necesario que el periodista esté en el lugar donde se originan los sucesos para no caer en interpretaciones erróneas (Abreu, 2015).

Por definición, la noticia está relacionada con lo verídico, con todo aquello que acontece más allá de las percepciones individuales o las brechas que puedan existir en el conocimiento de quien la consume. Desde esta perspectiva la realidad se va construyendo a partir del conocimiento que se ofrece respecto a algo (Casals, 2006). En este sentido puede decirse que la noticia hace una gran contribución en la construcción de la realidad en los individuos, sobre todo cuando se trata de información sobre eventos catastróficos.

Existen hechos noticiosos respecto a la ocurrencia de terremotos, inundaciones e incendios, que requieren la movilización inmediata de los periodistas, los cuales necesitan de otras exigencias, como estar preparado para que su vida no corra peligro, saber en qué fuentes de información se puede confiar para transmitir las noticias y así lograr informar al público de lo que se está viviendo en ese momento. Sin dudas estos elementos representan una carga adicional de responsabilidad para el periodista, tanto para consigo mismo como para con su público.

Con respecto a la cobertura de las noticias es importante que los periodistas al momento de cubrir un hecho, estén en la zona donde se origina, para que la ciudadanía

tenga un contexto de la realidad que se vive en ese momento y contando minuto a minuto las cosas que suceden, presentando las noticias de acuerdo como se van generando (Directrices Editoriales de la BBC, 2007).

Se considera indispensable que la autenticidad de las noticias se mantenga intacta, esto quiere decir, que se eviten añadiduras, modificaciones o exclusiones, ya que cada detalle está formando parte del entorno informativo que se está construyendo. Una noticia mal documentada o mal expuesta puede crear confusiones en el oyente, que pueden hacer dudar de la realidad de los hechos y así perder credibilidad del medio que publica la misma; aquí radica la importancia de realizar una cobertura correctamente.

1.2.1 La noticia perfecta.

En el Ecuador a partir del año 2010 entra en vigor la Ley Orgánica de Comunicación (LOC) que se encarga de regular y sancionar la información que circula por los medios. Esta Ley indica que para que una noticia pueda ser considerada “perfecta” debe tomarse en consideración cuatro presupuestos constitucionales fundamentales que se mencionan en el artículo 22 de la LOC (Asamblea Nacional, 2010).

Art. 22.- Derecho a recibir información de relevancia pública veraz. - Todas las personas tienen derecho a que la información de relevancia pública que reciben a través de los medios de comunicación sea verificada, contrastada, precisa y contextualizada.

La verificación implica constatar que los hechos difundidos efectivamente hayan sucedido.

La contrastación implica recoger y publicar, de forma equilibrada, las versiones de las personas involucradas en los hechos narrados, salvo que cualquiera de ellas se haya negado a proporcionar su versión, de lo cual se dejará constancia expresa en la nota periodística.

La precisión implica recoger y publicar con exactitud los datos cuantitativos y cualitativos que se integran a la narración periodística de los hechos. Son datos cualitativos los nombres, parentesco, función, cargo, actividad o cualquier otro que establezca conexidad de las personas con los hechos narrados. Si no fuese posible verificar los datos cuantitativos o cualitativos, los primeros serán presentados como estimaciones y los segundos serán presentados como suposiciones.

La contextualización implica poner en conocimiento de la audiencia los antecedentes sobre los hechos y las personas que forman parte de la narración periodística. Si las personas que son citadas como fuentes de información u opinión tienen un interés específico o vinculación de orden electoral, política, económica o de parentesco en relación a las personas o a los hechos que

forman parte de la narración periodística, esto deberá mencionarse como dato de identificación de la fuente. (Asamblea Nacional, 2010, p.6).

Es válido pensar que con el cumplimiento de los parámetros mencionados se garantiza la corrección de la noticia conforme al cumplimiento de la LOC, sin embargo, algunas veces el reporte noticioso no puede cumplir estas reglas y hace que los medios corran el riesgo de ser amonestados.

El trabajo del periodista en la mayoría de ocasiones sucede de manera inesperada, y esto hace que algunas veces las notas periodísticas no puedan pasar por todos estos filtros debido al tipo de información que se va a emitir. Un ejemplo claro de esto es la cobertura de catástrofes, éstos son sucesos imprevistos, donde las exigencias del momento y las circunstancias impiden o dificultan que se cumpla a cabalidad lo establecido por la LOC y esto obliga a que los medios y los periodistas tengan complicaciones al momento de querer emitir que es lo que está sucediendo en el lugar de los hechos a la ciudadanía.

Vale mencionar que, ante esta realidad, los medios y sus profesionales de la comunicación tienen la obligación de mejorar sus estrategias de trabajo y prácticas, para poder hacer un ejercicio eficaz de su desempeño y garantizar el derecho a la comunicación que poseen los ciudadanos.

1.3 Catástrofes y periodismo

Estudios afirman que el trabajo de los periodistas que cubren una catástrofe no es fácil pues “hace falta un conjunto de condiciones que garanticen un resultado óptimo en su aplicación: conocimiento de la temática abordada, trabajo en equipo, habilidad comunicadora, capacidad de síntesis, objetividad, rigor científico y buen tratamiento gráfico” (Alfaro, González, & Brussi, 2008, pág. 162).

Los periodistas y los diferentes medios de comunicación deben contar con un plan emergente que ayude a cubrir este tipo de sucesos y contar con personal totalmente capacitado tanto éticamente como emocionalmente para poder afrontar un desastre de magnitudes insospechadas (Riesgos, Normativa para Aplicación de Estándares de ayuda Humanitaria en Emergencia). Es necesario un conocimiento de cómo manejarse en la

zona de desastre y cómo sobrevivir en la misma a la vez que se logre llevar la información a la ciudadanía de manera rápida y responsable.

Además de estas condiciones que son de vital importancia para cada noticia, es indispensable que se cuente con el conocimiento de los parámetros que exige la LOC en el Ecuador respecto a la relevancia de las publicaciones, más aún en situaciones de desastres. Por lo tanto, esta labor periodística exige al profesional dar lo mejor de sí mismo, pues este tipo de noticias lo requiere. Se necesita saber cómo se determinará la elaboración de la información para llegar al público interesado en saber el alcance y la destrucción que deja las catástrofes (Santos, 2012).

Este tipo de información, además de regirse y respetar los códigos deontológicos, implica una responsabilidad social específica, ya que se debe garantizar una buena información a la sociedad (Santos, 2012). Esto hace que los periodistas deben tomar muy en cuenta los códigos éticos sobre qué es lo que van a emitir en los medios, ya que para mostrar el dolor de una persona no es necesario exponer imágenes desgarradoras; así mismo es necesario que el medio de comunicación se convierta en una fuente de información fidedigna y confiable que ayude a la ciudadanía a enterarse de lo que está aconteciendo y contrarreste los rumores que por lo general circulan por el internet.

Por estas razones en las coberturas periodísticas los comentarios de los profesionales deben estar apegados a la realidad de los sucesos, para que así esta información logre ser objetiva y verídica. De esta manera además de generar una “noticia perfecta”, el periodista estará cumpliendo con una cobertura con carácter humanitario y lejos de cualquier sensacionalismo, haciendo que la población pueda actuar e incluso puede tener un efecto preventivo, ya que podría evitar que haya más pérdida de vidas en este tipo de eventos catastróficos.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) juegan un papel significativo en el quehacer periodístico, debido a que la información, sea verdadera o falsa, circula de manera inmediata y capta instantáneamente la atención del público. También los periodistas se sirven en muchas ocasiones de la información que circula por las redes sociales, para captar y hacer un análisis de la misma y poder identificar errores que pueden crear confusión y de esta forma evitar que se propaguen y causen más daño o revictimización en las poblaciones afectadas.

Alfaro, González, & Brussi (2008) se hacen eco de la expresión que se ha popularizado respecto a que “una imagen vale más que mil palabras”, y señalan que, en el caso específico de las noticias de catástrofes, esta adquiere una trascendencia especial debido a que tan solo en una imagen se puede mostrar todo lo que está ocurriendo.

Sin embargo, en el caso del Ecuador de acuerdo a lo establecido por la LOC e incluyendo directrices editoriales internacionales como la BBC no se permite mostrar imágenes donde salgan expuestos niños, peor aún mostrar imágenes de personas heridas o que reflejen lesiones graves y es ahí en donde el rigor del trabajo del periodista, de reflejar lo que está ocurriendo sin emitir imágenes que puedan dañar de cierta forma la integridad de las víctimas. (Directrices Editoriales de la BBC, 2007). Por lo tanto, si los medios lo hacen deben mostrar las imágenes con rasgos difuminados, más aún en este tipo de eventos, dichas imágenes no se deben mostrar para tratar de reflejar el caos que se está viviendo en esos momentos.

Los medios de comunicación pueden ayudar, así como también pueden empeorar la situación de crisis ya que si publican información errónea pueden provocar incertidumbre, inclusive hacer que colapsen los sistemas de seguridad que están encargados de enfrentar las catástrofes. Es preciso que el tratamiento de la información se maneje con cautela para no llegar a alterar a las personas o generar mayor caos ante estas situaciones, pero sobre todo es preciso estar capacitados para lograr así cumplir con la LOC y con la ciudadanía que necesita estar informado de los acontecimientos.

1.3.1 Las catástrofes son noticia.

Existe el reconocimiento de que las catástrofes constituyen noticias que atraen rápidamente la atención de todo tipo de espectadores, oyentes o lectores en los diferentes medios de comunicación existentes. Una tragedia a nivel de población evidentemente genera un impacto mediático importante (Alfaro, González, & Brussi, 2008). Alrededor del mundo las catástrofes se vuelven una noticia de suma importancia, y desde el instante que se conoce la ocurrencia de alguna, los medios tratan de tener la información de primicia. En esos momentos el trabajo del periodista es vital y debe tomar todas las medidas necesarias para dar cumplimiento con calidad a su trabajo.

Cualquier tipo de desastre se convierte en un hecho de suma importancia y demanda de los medios de comunicación la realización de una cobertura en directo, sobre

todo en la televisión. La televisión se convierte en una fuente, por excelencia, para transmitir información a la población e incluso puede ayudar en la toma de decisiones de las autoridades. Ante estas situaciones los medios no pueden dejar de comunicar de manera responsable sabiendo que lo que emiten puede causar cualquier tipo de respuesta tanto en los decisores como en la ciudadanía.

Otro elemento a destacar en este contexto es el caso de algunas frases que son utilizadas por los medios de comunicación, que de cierta forma tratan de revelar lo que se está viviendo en esos instantes catastróficos, expresiones como: “llanto y desolación”, “destrucción y muerte”, “devastador” o “fatalidad” son titulares con los que se presentan las notas periodísticas y hacen que la población tome interés sobre los desastres.

Sin embargo, por una parte “el predominio de la televisión y de los medios online, así como la búsqueda de rentabilidad económica de las empresas de la comunicación, ha conducido a un menor interés por una información más contextualizada y profunda” (Alberto & Taledano, 2013, pág. 201), en este sentido entender qué ha sucedido desde el ámbito de la comunicación es algo primordial que se debe transmitir en los medios, para así ayudar a la población a tomar medidas. Todos estos aspectos, tanto destrucción como ayuda, constituyen ejes comunicativos que despiertan un gran interés en la ciudadanía y sobre todo hace que las catástrofes tomen los titulares noticiosos durante varios días en los diferentes medios.

1.4 Las agendas y el encuadre del cubrimiento periodístico

El encuadre de las noticias en los diferentes medios de comunicación es manejado de disímiles formas, en muchos casos depende del tipo de noticias y de la prioridad que se establezca según la relevancia de las mismas. El encuadre de los medios de comunicación puede definirse como un proceso en el que se seleccionan diferentes elementos de la realidad y “...se proponen soluciones y conductas apropiadas a seguir, facilitando así la comprensión de los mensajes, recordando al que mira, que los mensajes allí encerrados son relevantes y que los que están fuera han de ser ignorados” (Abreu, 2015, pág. 433).

En los medios de comunicación el encuadre al tratamiento de la información cotidiana puede tomar varios estilos y formas, sin embargo, ante una situación de

catástrofe, los protocolos que tienen los mismos se alteran y hace que las noticias tomen mayor realce y sobre todo aparezcan en las primeras planas en medios impresos, las primeras emisiones en la radio y varios flashes informativos en la televisión; tales eventos ocurren al instante que acontecen los sucesos trágicos.

Una de las tragedias que enmarcan con mayor magnitud el encuadre en los medios es una catástrofe, debido a la gran cantidad de víctimas que puede generar; por ejemplo, los terremotos, incendios, deslaves, epidemias, entre otras. Estos son hechos relevantes que ocurren de forma imprevista y deben ser transmitidos de manera inmediata, tomando aspectos que describan la realidad y veracidad de los acontecimientos. Un elemento distintivo en estos casos es que en una catástrofe se toma el encuadre periodístico de las primeras planas varios días luego de lo sucedido.

Otro aspecto que distingue el quehacer periodístico en caso de catástrofes es que las mismas adquieren un interés informativo en correspondencia con la magnitud de los daños producidos y cantidad de damnificados que provocó. Existe una relación directa entre el grado de afectación o el número de víctimas y la atención informativa (Alfaro, González, & Brussi, 2008). Es ahí en donde cobran más importancia las catástrofes debido a que estas dejan serias consecuencias en el lugar donde ocurren, y sobre todo la ciudadanía necesita información lo más rápido posible, por lo que este tipo de noticias enmarcan las agendas de los medios.

Al decir de Abreu (2015) “los encuadres ayudan a los públicos a localizar, percibir, identificar y etiquetar el flujo de información que les rodean, a través de este proceso, los encuadres condicionan el entorno social de los medios al momento de cubrir una catástrofe”. (p. 430). Se puede decir que los medios de comunicación usan los encuadres de información para dirigir, de cierta forma, lo que la ciudadanía piensa en esos instantes, contribuyendo así a que los ciudadanos se creen un criterio propio sobre lo acontecido, ya sea que haya ocurrido cerca del lugar donde residen o así estén lejos del mismo.

1.5 La improvisación de las primeras horas

En medio de una catástrofe las primeras horas son de vital importancia, debido a que la información que se emita en los medios de comunicación pueden tranquilizar o

generar pánico en la población (Riesgos, Manual del Comité de Gestión de Riesgos, 2014), los espectadores necesitan tener acceso a detalles de lo ocurrido de manera inmediata. Actualmente las nuevas tecnologías constituyen una herramienta importante para emitir los datos preliminares de lo que acontece a través de diferentes vías de comunicación, sin embargo, las mismas pueden tener un aspecto negativo, debido a que en el internet circula mucha información falsa de la cual no se tiene control.

Durante estos casos los medios de comunicación tratan de ser los primeros en llevar la información, sin embargo, la misma debe cumplir con las directrices que el medio de cierta forma les impone. No resulta extraño que posterior a la catástrofe, se ejecuten coberturas informativas completas relacionadas con las consecuencias de la tragedia, que, por la manera improvisada de proceder, lo que transmitan sea morbosidad, conflictos, dramas, suspenso, etc. (Gómez, 2011).

En estos casos el trabajo del periodista comprometido con lo que hace debe buscar la información de manera objetiva, cumpliendo así con la comunicación ya que en estos desastres es importante, porque dependiendo de esto se tomarán decisiones técnicas adecuadas; es allí entonces que se necesita que los periodistas se empoderen de la mejor información, no solo para generar *rating*, sino para comunicar durante los primeros minutos a la ciudadanía.

1.5.1 La responsabilidad del periodista.

Constituye una necesidad clave el poder ofrecer garantías de una información que contenga altos estándares de calidad, lo que impulsa a los periodistas a cumplir los códigos deontológicos que son parte fundamental dentro de los medios de comunicación, mediante los cuales se garantiza al público receptor que la noticia emitida tenga una carga de responsabilidad social. Que el periodista no solo se preocupe por informar, sino que se sensibilice con los afectados, manteniendo así los valores éticos dentro de la sociedad donde se encuentran (Santos, 2012).

La responsabilidad de los medios de comunicación trasciende sus espacios de actuación, ya que ellos son quienes moldean a la sociedad mediante los contenidos que emiten. En particular el periodismo va mucho más allá de contar la noticia, pues también tiene el compromiso de interpretarla de forma correcta, respetando los valores culturales

y morales donde se desarrolla la misma y donde se desenvuelve el medio de comunicación.

“La importancia que adquiere la responsabilidad social que gravita en el mundo del periodismo, ya que condiciona no sólo la *agenda setting* de la sociedad, sino también su interpretación de los fenómenos sociales, entre los que se encuentran, los conflictos y catástrofes, hechos y actos de una envergadura tal que exige a los medios de comunicación un tratamiento informativo objetivo, riguroso y veraz, es decir, de acuerdo no sólo a lo que la ética determina, sino a una responsabilidad social específica” (Santos, 2012, pág. 620)

Conscientes del papel que desempeñan como mediadores entre la sociedad y lo que acontece dentro de ella, los medios de comunicación han determinado diferentes estrategias para avalar su información con patrones de calidad periodística de relevancia (Santos, 2012). Por esta razón la ciudadanía generalmente recibe buena información proveniente tanto de periodistas profesionales como de estructuras acorde a la misión, visión y ética de los medios de comunicación.

El respecto a los códigos deontológicos que cada medio posee debe primar en el momento de poner en práctica la cobertura a una noticia de este tipo, esto no quiere decir que en las otras noticias no sea importante, pero por su trascendencia, en el caso de los desastres la noticia debe ser responsable ya que el ejercicio informativo juega un papel importante. Indudablemente el periodista tiene que saber distinguir de qué magnitud es el fenómeno al que se está adentrando para poder tratarlo de forma adecuada, haciendo cumplir las normas éticas establecidas.

1.5.2 El alarmismo, una estrategia contraproducente.

El trabajo de los periodistas debe convertirse es una herramienta para informar a la ciudadanía sobre los escenarios críticos que se manifiestan y es ahí donde se debe manejar con mayor profesionalidad la labor informativa para que el periodismo juegue un papel importante al servicio del público. Es conocido que el tema de las catástrofes no puede ser analizado desde el punto de vista informativo como un acontecimiento común, esto exige a los periodistas elevar su compromiso social para su audiencia.

Se debe evitar de diversas maneras, para ser consecuente con lo anterior, transmitir noticias con contenido alarmista, ya que pueden ser contraproducentes con la situación de emergencia que se desencadena ante un fenómeno catastrófico. Este tipo de noticias no sensibilizan, ni informan de manera objetiva a la población, sino que pueden generar miedo y/o alarma a nivel social que es absolutamente innecesario (Alfaro, González, & Brussi, 2008).

Además de eso la exigencia del público que busca la información en los medios de su preferencia, no se conforma con notas de prensa que simples o exageradas, los usuarios de los medios siempre buscan algo real y confían en las fuentes que utiliza; si en estos espacios se pretende generar alarmismo puede tener consecuencias negativas en medio de las catástrofes.

Cuando una nota periodística es exagerada debido a la adjetivación que se utiliza, tratando de hacerla más emotiva, puede vulnerar la intimidad de las personas y esto puede jugar un papel en contra del medio fuente de información. Por estas razones se dice que el periodista tiene en sus manos una responsabilidad importante ya que en los momentos de las catástrofes puede generar un contenido adecuado o por el contrario puede convertir este tipo de noticias en un *show* que puede aumentar el *rating*, pero que tiene el riesgo de ser perjudicial tanto para la sensibilidad del espectador como puede provocar más daño en los afectados.

Para poder llevar la información hacia el público existen varios canales, pero se debe ser selectivo con los datos que se van a emitir. También hay que tomar en consideración que el profesional o profesionales que realicen este trabajo, deben tener un preparación tanto física y psicológica para afrontar esta experiencia sin consecuencias negativas para su vida. Los periodistas que acuden a cubrir estas noticias se exponen a una fuerte carga de estrés si no son capaces de manejar la intensidad de los estímulos a los que se enfrenta (Fernández, 2014).

Por ello surge la necesidad de que los medios deban tener varios protocolos de contingencia para afrontar una o varias catástrofes para que de esta manera los periodistas estén preparados para dichas circunstancias, ya que muchas veces son el depositario del dolor de las personas en situaciones de crisis. También se debe tener conciencia de que

el impacto doloroso en las poblaciones afectadas se manifiesta de diferentes maneras con el paso del tiempo. La población en calidad de víctima en esos instantes necesita ser informada, pero hay que tener claro lo que se puede y lo que no se puede informar, en correspondencia con las directrices establecidas para el desempeño profesional ante esos eventos.

A veces ocurre que entre tanta información la verdad se distorsiona, sobre todo respecto a los detalles de lo que está sucediendo en los momentos de la tragedia. En muchos casos el ciudadano se considera testigo de los acontecimientos y comienza a ser entrevistado por los medios; sin que la información que ofrece pueda ser objeto de espectacularización de los contenidos que se han recreado en su mente sobre la catástrofe, el periodista debe saber abordar este tipo de interpretaciones en virtud de la variedad de persona involucradas.

Para que lo que se emita en los medios de comunicación sea objetivo, es que el periodista sepa manejar muy bien sus emociones frente a cualquier tragedia, pues él debe cumplir su trabajo lo más imparcial posible elaborando notas periodísticas que reflejen la realidad, mas no su percepción o emoción.

1.6 Cuestionamiento al trabajo informativo

El rigor, veracidad, objetividad e independencia constituyen características esenciales en el ejercicio del periodismo (Santos, 2012). El periodista siempre debe buscar la forma de recolectar el tipo de información bajo cualquier circunstancia; y sobre todo es necesario que los periodistas tengan todo el rigor que se requiere para abordar las noticias de manera correcta, de no ser así el medio puede ser catalogado como irresponsable por no cubrir a cabalidad los sucesos.

Según consideran los autores Puente, Pellegrini, & Grassau (2015) hay diversas circunstancias que perturban profundamente tanto la cotidianidad social como la regularidad de la acción periodística, y muchas veces desbordan la capacidad de actuación de los profesionales de la comunicación para el uso de sus instrumentos habituales de trabajo, debido a que las necesidades informativas de la población aumentan considerablemente.

Es por esto que en medio del desastre es importante que los periodistas sepan cómo actuar y saber qué se debe transmitir por los medios de comunicación, porque en esos momentos pueden ser la única ayuda tanto para la población que se encuentran en la zona de riesgo, como para el resto de las personas que tienen intereses informativos sobre el tema.

La preparación de los periodistas para tales situaciones debe comenzar desde su formación académica. Desde la academia se deben generar propuestas que contribuyan a perfeccionar la práctica profesional del periodismo es indispensable que lo egresados tengan noción respecto a lo que se necesita para cubrir estos eventos inesperados. Si el profesional no está preparado para hacer a cobertura a las catástrofes, pueden fracasar, inclusive puede ser una víctima más del desastre (Puente, Pellegrini, & Grassau, 2015).

Es importante seguir las recomendaciones que los diferentes autores referenciados dejan ante situaciones de desastres, pero sobre todo es necesario contar con un instrumento que ayude a los periodistas a tener en claro qué hacer y qué no hacer en medio de las zonas de desastre es un elemento muy válido, debido a que de la calidad del trabajo periodístico que se desarrolle, dependerán las decisiones que se tomen por parte de las autoridades como por la ciudadanía en general.

1.7 Terremotos en la Región

1.7.1 Terremoto en Chile en el año 2015.

En Sudamérica han ocurrido varios terremotos en diferentes países, y han traído serias consecuencias sociales y económicas. Hay varios estudios que se han realizado con respecto a la cobertura periodística que se ha hecho en estos eventos, sobre todo relacionados con la inmediatez y el buen uso de los medios de comunicación para tomar las debidas decisiones. También hay referencias donde se recoge información sobre problemas que se han suscitado en medio de la cobertura de desastres, los cuales se inclinan fundamentalmente a reflejar la improvisación en las primeras horas, el limitado rigor científico de la información emitida, la falta de precisión en el tratamiento gráfico, el exceso del uso de la anécdota y el contenido alarmista, así como las diferentes maneras de afrontar con objetividad periodística los fenómenos (Puente, Pellegrini, & Grassau, 2015).

Los periodistas deben tener objetividad sobre el tratamiento que se le da a una noticia, sabiendo que esto puede ser clave para el proceso de toma de decisiones a nivel familiar o comunitario, incluso a nivel nacional. Luego del terremoto ocurrido el 16 de septiembre del 2015 en Chile el trabajo periodístico tuvo varias falencias, por esto se debe realizar un estudio claro y sobre todo se deben tener en cuenta algunas pautas tanto generales como específicas a partir de las experiencias vividas en el desempeño de la labor periodística en otras regiones.

En el caso de Chile se pudo constatar que el empleo negligente de diferentes enfoques se convirtió en un problema ético con graves consecuencias. Sucedió que la noticia que se transmitía era emotiva in embargo la forma de emitirla y encuadrarla provocó que esa sensibilidad se convirtiera en un elemento contraproducente (Puente, Pellegrini, & Grassau, 2015).

Por estas razones asignar algún tipo de emotividad a las noticias hace que la ciudadanía modifique su pensar sobre todo en el sentir de lo que están viviendo en el lugar donde ocurre el hecho, llevando así a las personas a querer ayudar sin ningún reparo, o por el contrario provocar que quieran salir del lugar sin tomar las debidas medidas; por esto las noticias en contextos de desastres deben ser lo más objetivas posibles.

1.7.2 Terremoto de México 2017

El 19 de Septiembre del 2017 un terremoto de magnitud 7.1 sacudió a México dejando aproximadamente 305 fallecidos y cientos de damnificados, convirtiéndose en el terremoto más fuerte en Latinoamérica luego del de Chile de magnitud 8.3 en el 2015.

La Marina de México, entre otras organizaciones encargadas del rescate de víctimas, actuó de inmediato ante esta catástrofe; los medios de comunicación nacional e internacional informaban minuto a minuto sobre la situación en diferentes zonas afectadas por la tragedia, pero se puede decir que todo lo que informaron no fue cierto o no estaba verificado.

El día del terremoto se reportó que la escuela Enrique Rebsamen se había desplomado dejando 21 niños fallecidos y 12 atrapados bajo los escombros, sin embargo este suceso no fue lo más importante, pues lo que más llamó la atención fue la desaparición de Frida Sofía, persona que resultó ser inventada, es decir, jamás fue real.

Esta mentira mediática ocasionada por un medio de comunicación internacional estaba a punto de llegar a su final cuando las autoridades de la escuela confirman que dentro del centro estudiantil no tenían reportada a ninguna estudiante con ese nombre. Sin embargo, las labores de rescate seguían hasta el día jueves 21 donde el Secretario de Educación Aurelio Nuño reconoció que nunca se pudo contactar con ningún familiar del infante y que existían supuestos hechos contradictorios frente a esta desaparición.

Ante todos estos acontecimientos se vio varias falencias que tuvo el periodismo nacional e internacional. La controversia que dejó claro que el periodismo aún no tiene el lineamiento debido para cubrir una catástrofe de esta magnitud, pero sobre todo dejó claro que los medios no se tomaron el tiempo para contrastar esta información sabiendo que hay otras cosas verdades que merecen ser transmitidas a la ciudadanía.

Esta es una muestra clara que el periodismo no cumple los requisitos que una noticia debe llevar, pero sobre todo es evidente que las noticias se pueden tergiversar y esto provoca que los medios hagan grandes coberturas a una noticia que no tiene fundamento, entorpeciendo así el trabajo de las autoridades.

1.7.3 La Josefina en Cuenca, Ecuador.

En enero de 1993 se produjo un deslave que provocó una gigantesca inundación en la denominada zona de la Josefina en la ciudad de Cuenca al desbordarse el río Jadán. Esta catástrofe produjo un gran impacto en la naturaleza, en sus habitantes y provocó un desafío para los medios de comunicación. Según Klinkicht (1995), planteó que esta inundación permitió reflejar que los medios de comunicación no estuvieron preparados para cubrir este evento de gran magnitud.

Una de las fallas que se llegó a reflejar luego de esta catástrofe fue que el incremento de las noticias sensacionalistas se hizo presente en los medios de comunicación. El sensacionalismo se produce cuando se pierde de vista el objetivo de la información que se transmite y el grupo de personas a quienes se informa (Klinkicht, 1995). Esta inundación duró un mes y durante este período de tiempo hubo varias demandas de las personas que proclamaban ser escuchadas por la ayuda que necesitaban.

Las emisoras de radio y la prensa local cayeron en un verdadero caos de datos técnicos provocados por un mal manejo de la información oficial y no lograron ubicarla en un contexto social (Klinkicht, 1995). Los datos proporcionados por los medios oficiales no pudieron ser comprobados, haciendo que la inseguridad causara graves tensiones y cuantiosos daños. El mando militar que estuvo a cargo de la información oficial, en este tiempo, tuvo que rectificar a cada instante, presionado por la opinión pública, informaciones erróneas sobre el nivel del agua y el posible desenlace.

Cuando la información es sólida, produce como resultado titulares y noticias principales similares en todos los medios de comunicación (Klinkicht, 1995), en la emergencia de la Josefina, esto ocurrió muy rara vez e hizo que los medios buscaran la información en varios sitios no oficiales, provocando así una gran confusión.

1.7.4 Terremoto del 16 de abril del 2016 (16A), Ecuador.

EL 16 de abril de 2016 el Ecuador sufrió una catástrofe de gran magnitud, considerada una de la más devastadoras de los últimos años. Un terremoto que sacudió a la costa ecuatoriana, específicamente a las provincias de Manabí y Esmeraldas, siendo afectados seriamente por este sismo que destruyó casas, negocios, hospitales, escuelas. Además, alrededor de 600 personas perdieron la vida, los hogares quedaron reducidos a escombros en muchos lugares, dejando a miles de familias damnificadas, sin hogar e incluso sin vestimenta. Las consecuencias de este fenómeno natural han sido múltiples al punto que la recuperación total se logrará después de varios años.

Una de los mayores impedimentos para que la población pudiera reaccionar a esta situación fue la escasa cobertura periodística, siendo así que la ciudadanía tuvo información oficial sobre lo acontecido, varias horas después del siniestro. La causa de esto fue que en el Ecuador ningún medio de comunicación pudo reportar este desastre con la inmediatez requerida, la mayoría de los ciudadanos tuvieron acceso a la noticia a través de fuentes internacionales. Tanto los medios públicos como privados, se puede inferir que estuvieron atados, porque no tenían una capacidad de respuesta inmediata. Tal información fue corroborada por diferentes actores, en las respectivas entrevistas que se realizaron en esta investigación.

La magnitud del terremoto hizo que el Ecuador se declarara en estado de excepción, para lograr un mejor control de las autoridades a la ciudadanía y así tratar de llevar a la calma. Pero esto no fue posible debido a la falta de información o la correcta canalización de la misma, perjudicando tanto a los afectados como a la población ecuatoriana que no sabía cómo actuar.

En medio de esta situación las redes sociales jugaron un papel importante en el momento de informar lo que estaba sucediendo, pero también hubo alarmismo que provocó alarma generalizada y desinformación. Por ejemplo, varias personas publicaban la existencia de peligro de tsunami y otras que no estaban en la zona afectada desconocieron la verdadera magnitud del fenómeno y no se tomaron las precauciones necesarias de inmediato.

Las entidades públicas que estaban a cargo de informar a la ciudadanía, tenían errores en los datos que emitían, según se verificó, en las fuentes oficiales o en las redes sociales, no se definía cuál era la escala del terremoto. Esto hizo que la información se entorpeciera más porque no se tenía la certeza de lo que ocurría. La información que se entregaba por los canales oficiales era escasa e imprecisa.

Por otro lado, algunos medios de comunicación no cuentan con suficientes corresponsales durante un fin de semana y, por lo tanto, no están aptos para cumplir con esta función de informar de manera rápida. El día de la catástrofe fue un sábado, en el cual varios medios de comunicación no contaban con corresponsales que pudieran actuar de forma rápida. Los grandes medios cuentan con periodistas desplegados por la mayoría de zonas del país, sin embargo, como el evento ocurrió fin de semana esto hizo que desde esa instancia el periodismo en el Ecuador fuera contraproducente. La prensa internacional que cuenta con varios recursos tecnológicos fue la que suministró la información para el Ecuador, lo cual es un elemento más que develó que el periodismo no estaba preparado para afrontar este tipo de catástrofes.

CAPÍTULO 2 METODOLOGÍA

Se presenta una investigación de tipo no experimental, con un enfoque metodológico cualitativo y de alcance descriptivo. Este estudio contó con dos etapas de desarrollo; en la primera se realizó una revisión de bibliográfica de fuentes secundarias de diferentes manuales que existen en otros países, sobre gestión periodística en situaciones de desastres, los cuales que contienen pautas para cubrir noticias en estos contextos. Esta etapa consistió en la indagación, evaluación y comparación con algunos manuales que existen entre los cuales destacan: Manual Periodístico para la cobertura ética de las emergencias y los desastres de la Organización Panamericana de Salud (OPS), Guía Editorial de la BBC, Normativa para Aplicación de Estándares de ayuda Humanitaria en Emergencia (Secretaria Nacional de Gestión de Riesgos), entre otros.

El segundo momento investigativo lo constituyó la aplicación de entrevistas semiestructuradas a informantes clave. Se realizaron un total de ocho entrevistas que incluyeron a periodistas con experiencia en la cobertura del terremoto del 16A, así como autoridades de la Superintendencia de Comunicación e Información (SUPERCOM) y de la Secretaria de Gestión de Riesgos. Las entrevistas a los periodistas se realizaron dividiéndolos en dos grupos: aquellos que cubrieron inmediatamente el terremoto y los que cubrieron después de algunos días.

La representante de la Secretaria de Gestión de Riesgo, Colombia Ochoa, fue entrevistada ya que es la encargada, en el momento de la investigación, de la seguridad en situación de catástrofe en el Ecuador, ellos comentó que la Secretaría de Gestión de Riesgos se articula al eje de prevención, atención y rehabilitación desde los desastres y la recuperación; al eje de cultura de paz desde la prevención de desastres.

La Superintendencia de Comunicación e Información, SUPERCOM, es la encargada de garantizar que la ciudadanía reciba información contextualizada, objetiva y veraz, mediante el control y la vigilancia del cumplimiento de la Ley Orgánica de Comunicación que rige en la actualidad al país, por ello fue entrevistado el Intendente Luis Enrique Zamora.

Los datos ofrecidos sirvieron de forma enriquecedora como referente para crear el Manual que se obtuvo como resultado de este estudio que contribuirá a la práctica para el periodista.

De esta manera surgieron tres pilares primordiales para cumplir con el objetivo general de la investigación para la creación del manual:

1. ¿Cómo está estructurada la seguridad de la Secretaria de Gestión de Riesgo?
2. La Actuación de los Periodistas de Medios de Comunicación frente a situaciones de riesgo.
3. ¿Qué viene después de un desastre? ¿Los medios aportan al caos o a la resiliencia de salir adelante?

CAPÍTULO 3 RESULTADOS

3.1 Categorización de las variables.

Para efectos del estudio se categorizaron varios de los datos que se obtuvieron durante las entrevistas para así llegar a diferentes conclusiones que posteriormente sirvieron de base para la elaboración del Manual, sobre todo destacando aspectos y variables propios del desastre del 16 de abril. Fueron analizados varios aspectos dentro del ámbito de la cobertura noticiosa, así como respecto lo que se debe hacer en estos casos. La información fue agrupada en las siguientes categorías: seguridad, qué hacer en medio de la zona de desastre, qué no hacer, a qué fuentes acudir para recibir información, entre otras.

3.2 La Ley Orgánica de Comunicación (LOC) y las catástrofes

El entrevistado Luis Enrique Zamora, actual Intendente de comunicación de la zona 6 del Ecuador, comentó que “la función de la LOC ante las catástrofes de manera directa se centra en los artículos en donde se señalan claramente las responsabilidades comunes que deben tener los periodistas y el medio de comunicación al momento informar”.

Artículos relacionados dentro de la LOC al momento de cubrir.

Art. 10.- Normas deontológicas. - Todas las personas naturales o jurídicas que participen en el proceso comunicacional deberán considerar las siguientes normas mínimas, de acuerdo a las características propias de los medios que utilizan para difundir información y opiniones:

d. Abstenerse de emitir imágenes o menciones identificativas de niños, niñas y adolescentes como autores, testigos o víctimas de actos ilícitos; salvo el caso que, en aplicación del interés superior del niño, sea dispuesto por autoridad competente;

Art. 22.- Derecho a recibir información de relevancia pública veraz. - Todas las personas tienen derecho a que la información de relevancia pública que reciben a través de los medios de comunicación sea verificada, contrastada, precisa y contextualizada.

La verificación implica constatar que los hechos difundidos efectivamente hayan sucedido.

La contrastación implica recoger y publicar, de forma equilibrada, las versiones de las personas involucradas en los hechos narrados, salvo que

cualquiera de ellas se haya negado a proporcionar su versión, de lo cual se dejará constancia expresa en la nota periodística.

La precisión implica recoger y publicar con exactitud los datos cuantitativos y cualitativos que se integran a la narración periodística de los hechos. Son datos cualitativos los nombres, parentesco, función, cargo, actividad o cualquier otro que establezca conexidad de las personas con los hechos narrados. Si no fuese posible verificar los datos cuantitativos o cualitativos, los primeros serán presentados como estimaciones y los segundos serán presentados como suposiciones.

La contextualización implica poner en conocimiento de la audiencia los antecedentes sobre los hechos y las personas que forman parte de la narración periodística. Si las personas que son citadas como fuentes de información u opinión tienen un interés específico o vinculación de orden electoral, política, económica o de parentesco en relación a las personas o a los hechos que forman parte de la narración periodística, esto deberá mencionarse como dato de identificación de la fuente. (P.6).

Los periodistas, al estar en la zona de riesgo, deben canalizar la información de manera correcta, sin embargo, en estos casos algunos profesionales son del criterio de que no se cuenta con la suficiente información para llevar todo el proceso con rigurosidad, además de ello cabe recalcar que los periodistas no tienen la preparación necesaria para comenzar a informar a los medios de comunicación donde trabajan.

En estas coberturas es importante que los diferentes medios de comunicación posean una información que cumpla con todos los requisitos que se exponen en la LOC, es así que cada toda nota periodística debe estar contrastada, verificada, contextualizada y precisa, porque es determinante al momento que surge una catástrofe, comentó el intendente. Este punto para los periodistas juega un papel en contra, porque ellos mencionan que en los momentos en donde suceden estos acontecimientos no se puede contar con toda la información posible.

En la LOC no existe un capítulo o un artículo definido que determine cubrir catástrofes, sin embargo, en este caso y en las noticias en general, es necesario e indispensable que la misma sea precisa refiriéndose principalmente a los medios oficiales como: los Bomberos, la Secretaria de Gestión de Riesgos, la Policía Nacional, el ECU911, el Instituto Geofísico, dependiendo del tipo de acontecimiento.

Uno de los puntos vitales en los medios de comunicación al momento de cubrir un desastre es la rapidez con la que se pueda llegar a la ciudadanía, porque debido a esto el medio de comunicación, con lo que diga o deje de decir, puede ser crucial para poder salvar una vida, puede generar conmoción social innecesaria, puede generar ayuda a los organismos de socorro y no convertir un comentario en una realidad, agregó el intendente.

Actualmente la LOC ha marcado algunas pautas para que los medios de comunicación se rijan ante todo el proceso de comunicación, ya que la información oficial en ese momento debe ser fluida, utilizando sus canales para llegar a la ciudadanía con una información real, de esa forma se eviten las especulaciones.

“De manera particular yo no estaba en el país cuando ocurrió el terremoto, y trataba de ubicar la información a través de diversos medios de comunicación nacionales y lamentablemente yo tuve que enterarme del terremoto a través de la CNN internacional de lo que había ocurrido, entonces estamos hablando de que hace un plan emergente ante estas catástrofes en los medios de comunicación” concluyó el intendente.

Las enseñanzas que dejó el terremoto del 16A les sirvió mucho a los medios para su posterior proceder, porque el periodismo va más allá de presentar una noticia, la responsabilidad como medio de comunicación es estar preparado para cuando ocurra un acontecimiento noticioso, este terremoto dejó claro ciertas debilidades de los medios tanto en los pequeños, medianos y grandes, y fue que los mismos no poseen un plan de emergencias para afrontar desastres.

Por eso es necesario que los medios de comunicación comiencen a trabajar en un plan que les permita saber cómo reaccionar en estas circunstancias y estar conscientes de que su capacidad de reacción puede marcar la diferencia. Durante el terremoto del 16A faltó información oficial de los medios de comunicación y generó que la ciudadanía se confundiera, tanto los que estaban presenciando el terremoto, como a nivel nacional, generando caos en la población.

3.3 Entes informativos en una catástrofe: Secretaria de Gestión de Riesgos

Existen algunos organismos estatales que están encargados de emitir la información en los primeros minutos, luego de ocurrida una catástrofe, sin embargo, el medio estatal que maneja las formas de protección de vida, la actuación de las autoridades y quienes tienen la información de primera mano es la Secretaria de Gestión de Riesgos, cuyo trabajo es asesorar a decisores y explicarles cuál es el panorama en una catástrofe. Esta entidad trabaja conjuntamente con el ECU911 para verificar la información que se va generando.

Su forma de trabajar ante estas situaciones es la siguiente: la información se la pasa la autoridad encargada de tomar decisiones; en el caso del terremoto del 16A esta figura de autoridad fue el vicepresidente de la República, el Sr. Jorge Glas, que tomó la posta para dirigir esta catástrofe. Además de eso estas autoridades son informadas de lo que está sucediendo, tenemos tanto muertos, tenemos tantas casas afectadas, estas son las opciones de lo que hay que hacer, porque aparte del COE provincial, (Comité de Operaciones de Emergencias), se activa lo que son las mesas técnicas de trabajo informó la secretaria de Gestión de Riesgos.

La Secretaria recomienda a los diferentes medios que deben seguir haciendo la cobertura de la noticia, principalmente para informar correctamente, dar una información adecuada, cuyas fuentes deben ser verificables y que garantice la veracidad de lo que está diciendo. En el terremoto del 16A el principal problema que hubo fueron los rumores que se generaron, sobre todo, por las redes sociales. Debido a que este medio es accesible para todos, incluso los periodistas buscaban información en estos sitios. Dentro de las redes sociales se encontró todo tipo de información, en su mayoría basada en especulaciones no confirmadas. Por estas razones los periodistas deben informar bien a la ciudadanía con las debidas precauciones y estas noticias deben estar totalmente fundamentadas y respaldadas (Riesgos, Manual de Seguridad para periodistas: Cubriendo las noticias en un mundo peligroso y cambiante).

Durante el terremoto del 16A los organismos oficiales tuvieron serios problemas, la primera ficha del terremoto salió a las 12 de la noche y a partir de esa hora se activó el COES y se informó al vicepresidente, mencionó la secretaria. Para los organismos estatales fue la primera vez que se experimentó un desastre de esta naturaleza, y el sistema se puso en marcha, por ello tardó mucho en dar respuesta a la ciudadanía. Ese fue uno de los motivos por los que la población optó por creer más en las redes sociales que en los medios de comunicación del Ecuador, ya que estos no emitieron ninguna información de inmediato.

En los medios hubo en primera instancia confusión y desinformación porque algunos medios transmitían la noticia con exageración, otros minimizaban el hecho, algunas personas decían que no hubo mayor impacto, otros en cambio planteaban que había algunos muertos. Es decir, la información salió demasiado rápida pero no estuvo corroborada, ni se contrastó con las fuentes oficiales.

Con respecto al trabajo de la Secretaría, ellos cuentan con una página de *Facebook* y *Twitter*, a través de esas cuentas oficiales se empezó a pasar toda la información de lo que estaba sucediendo y como se tiene las fichas de las salas situacionales que es la que todo el tiempo está recopilando la información, a través de esas cuentas se pasaban la datos oficiales en coordinación con el ECU911.

Las recomendaciones que debería seguir un periodista, según la Secretaría, es que primero debe capacitarse. Tener claridad de cómo funciona la Secretaría, sobre cuál es el proceso que se sigue, quién activa el COE y saber cómo se tratan las emergencias. Luego de que esté capacitado debe empezar a saber cuáles son las fuentes más rápidas y confiables, contar con una fuente oficial (Organización Panamericana de la Salud, 2010), uno de ellos es el ECU911 que tienen ese sistema a nivel nacional y cuenta con un protocolo de actuación integral. Los periodistas deben estar seguros de su vida, no se puede entrar a un lugar de riesgo porque aparte de ponerse en peligro, puede entorpecer la labor que realizan los entes de respuesta y convertirse en una víctima más, en lugar de ser quien informa.

3.4 Periodistas y directores de TV en la zona de desastre

Las personas que están encargadas de llevar la información hacia la ciudadanía ante las catástrofes son los periodistas que deben actuar de forma rápida y precisa, sin embargo, existen excepciones como en el caso que se analiza, pues el día que ocurrió el terremoto fue un sábado al terminar la tarde, donde la mayoría de periodistas ya se dirigían a sus hogares, dejando de laborar dentro del medio de comunicación. Por eso la población se tuvo que enfrentar a la ausencia de periodistas, escasa información, falta de comunicación con la gente que se encontraba en la zona de desastre.

Luis Quinteros, director de noticias de Ecuador TV, mencionó que por parte de dicho medio, la primera reacción fue la del equipo de Guayaquil, ellos en primera instancia “volaron” hacia Manabí y Portoviejo para ya tener las primeras impresiones, en Quito se comenzó a dar apertura a los que estaban más cerca, para comenzar a dar paso a las primeras imágenes a nivel nacional.

Los errores que tuvieron lugar durante el terremoto del 16A en el periodismo ecuatoriano han sido muchos, así lo comentaron diferentes periodistas; fueron errores como el de no tomar en cuenta las precauciones necesarias, porque los periodistas entraban a cualquier lugar sin ser precavidos, además de eso hubo rumores que circulaban entre la gente. Galo Mero, periodista de Televisión Manabita, comentó que la gente comenzó a divulgar comentarios como el de que la represa Posa Onda se había fisurado, lo cual es grave, la empresa Posa Onda es una de las más grandes de Manabí, entonces, si colapsara miles de comunidades se hundirían, entonces esa información se daba sobre todo por redes sociales, la gente se atemorizaba.

Los periodistas, así como los directores de noticias mencionaron que este terremoto dejó claras lecciones para el periodismo ecuatoriano, una de ellas es que los periodistas deben estar preparados para poder ir a cubrir este tipo de desastres, porque sin la debida preparación no están capacitados para ir a las zonas afectadas.

3.5 Discusión de la información obtenida

Con la información obtenida se deja en claro que hace falta la necesidad de un Manual para cubrir catástrofes, además de eso las recomendaciones que han dado tanto autoridades como periodistas se deben tener en cuenta para que el instrumento tenga pertinencia y sobre todo aborde los temas primordiales para que un periodista haga su labor correctamente, porque “el periodismo juega un rol clave en conducir a poblaciones completas desde el estado de trauma a la recuperación del mismo, concretamente a través de cuestiones relacionadas con la identidad” (Puente, Pellegrini, & Grassau, 2015).

Por otra parte, estas entrevistas sirvieron de mucho para aclarar que el periodismo ecuatoriano no estuvo bien preparado en el terremoto del 16A. El problema fue que los medios de comunicación informaron poco y eso fue lo que generó más caos en la ciudadanía.

De esta forma el terremoto del 16A dejó muchas lecciones ya que ningún medio de comunicación, sea público o privado, supo cómo informar en ese momento, hubo desconocimiento respecto a la existencia de normativas sobre la forma de comunicar según la Ley de Comunicación.

Varias de las recomendaciones que deben seguir los periodistas son: cuidarse a sí mismo, llevar las cosas básicas, comida, agua, una parada de ropa, impermeables, una linterna, una navaja, comida básica, etc. Por ejemplo, en el terremoto no se conseguía comida con mucha facilidad, ni un lugar en donde dormir, el autocuidado se hacía difícil, así como manejarse en grupo y contar con un vínculo de información entre personas que se encontraban en zonas seguras.

Una de las comparaciones que se ha hecho por parte de los periodistas en torno a las acciones de inmediatez, es que antes había mayor independencia para el profesional a la hora de cubrir una situación de catástrofe, y consideran que actualmente para hacer el periodismo, no hay mucha libertad, ya que hay que cumplir varios parámetros regidos por la LOC que actualmente controla al sistema de comunicación en el Ecuador.

El intendente de Comunicación señaló que: “La noticia que no se investiga es cualquier cosa menos periodismo, aún más en un terremoto que se necesita que la

información sea contextualizada, verificada, contrastada y precisa, para que así no se genere más caos”.

El periodista tiene una labor muy importante dentro de la sociedad que se encuentra vulnerada frente a un desastre, pues influyen fuertemente a las personas mediante la información que emiten, estas pueden causar mayor conmoción o calma, aportando así a una recuperación rápida o lenta de una comunidad.

“La necesidad de información y, adicionalmente, de contención de una población que se encuentra vulnerable obliga al periodismo a realizar un esfuerzo humano y logístico fuera de lo común para ayudar a superar la incertidumbre y se insiste que los periodistas se convierten en colaboradores en la tarea de permitir que una comunidad afectada pueda volver a la normalidad” (Puente, Pellegrini, & Grassau, 2015, p. 251).

En la actualidad los canales de televisión internacionales cuentan con un manual para cubrir catástrofes, los cuales le ha permitido tener cierto entrenamiento o conocer algunas pautas sobre qué hacer en medio del desastre. Pero el periodismo en el Ecuador no se puede regir o tomar en cuenta dichos manuales, porque dentro del país existen varios parámetros que los periodistas deben seguir, también la región está expuesta a riesgos específicos por su posición geográfica, la cultura de la población es diferente, etc. Tales aspectos refuerzan la necesidad de que se cree un manual que se ajuste a este contexto.

CAPÍTULO 4 MANUAL PARA COBERTURAS PERIODÍSTICAS EN CATÁSTROFES EN EL ECUADOR

4.1 Primera parte

4.1.1 Actuación de Periodistas de Medios de Comunicación frente a situaciones de riesgo.

Los momentos posteriores a un desastre tienen la particularidad de ser confusos, tanto para las víctimas como para las entidades especializadas en la gestión de la tragedia, las autoridades encargadas de la toma de decisiones e incluso para los propios medios de comunicación. La necesidad de información se hace evidente, todos intentan obtener la primicia de datos que sean verídicos y confiables sobre el evento acaecido. Al ser una situación imprevista y llena de adversidades se genera una crisis con consecuencias a diferentes niveles. También es común que aparezcan conductas de temor entre la población afectada y en la que se encuentra en riesgo, lo cual puede devenir en reacciones de pánico.

Ante estas circunstancias, el periodismo puede favorecer a la generación de seguridad y credibilidad en la población a través de la producción y divulgación, inmediata, oportuna y veraz de la información que se transmita en los diferentes medios de comunicación, antes, durante y después del desastre.

4.2 Pautas y orientaciones para hacer una cobertura sobre temas de riesgos

4.2.1 Antes del desastre.

Los organismos de socorro están preparados con entrenamiento específico para afrontar cualquier tipo de emergencias, los periodistas por su parte al no contar con este tipo de preparación se exponen a una situación de peligro, a la vez que podrían obstaculizar las tareas de rescate y de asistencia. Ahí radica la importancia de que quienes asumen la tarea de cubrir situaciones de desastres, es necesario que estén preparados con conocimientos previos sobre criterios y aspectos técnicos de planificación, organización y coordinación de una emergencia.

4.2.2 Durante el desastre

Ante una emergencia o desastre, los medios de comunicación social cumplen una función importante y se convierten en un instrumento de primera mano que llega rápidamente a la población. Con la emisión de una información precisa los periodistas pueden facilitar la respuesta humanitaria a nivel cantonal, provincial o nacional.

4.2.2.1 Para la cobertura de situaciones de riesgo, el periodista tomará en cuenta lo siguiente:

- Ubicación, intensidad y duración del fenómeno.
- Ubicación de la zona afectada.
- Puntos críticos, zonas y lugares más afectados por el desastre.
- Conocer la entidad encargada de coordinar la actuación frente a la emergencia.
- Evaluación realizada por parte de los organismos de socorro sobre el percance y determinación de los riesgos, así como de los riesgos que pueden acontecer en los siguientes minutos, horas o días.
- Construir mensajes que armonicen la rigurosidad explicativa, con un vocabulario sencillo que garantice que la ciudadanía que no está especializada en el tema, tenga acceso y comprensión de la información.
- Evitar las siglas y si se las utilizan, explicarlas.
- Difundir recomendaciones oportunas para la población afectada y sus áreas de influencia.
- Orientar a las personas con información de hacia dónde deben dirigirse o a que institución deben contactarse para conocer la nómina de posibles víctimas.
- Número y ubicación de los albergues habilitados para las personas que debido a la emergencia han sido evacuadas de sus viviendas.
- Identificar el nivel de alerta de acuerdo a su declaratoria en verde, naranja o roja.

4.2.2.2 Enlazarse con la fuente adecuada:

La Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos está estructurada por un conjunto de instituciones del Estado, las cuales poseen su función, responsabilidad y procedimientos de actuación. La investigación y transmisión de información puede ser más eficiente y eficaz si el periodista conoce el desempeño de cada institución (Directrices Editoriales de la BBC, 2007).

Los periodistas deben tener a mano un directorio o guía telefónica que cuente con el contacto de los organismos de emergencia, de los integrantes de las mesas de evaluación de catástrofes, de los voceros de cada institución que integre el Comité de Operaciones Emergentes y de las autoridades competentes (Organización Panamericana de la Salud, 2010). Se tomará en cuenta que la persona responsable de brindar información del hecho, que se considere confiable, es la máxima autoridad de la de la provincia, o la persona designada para el efecto-

4.2.2.3 Participar en la rueda de prensa para obtener información oficial

El periodista debe estar atento a la agenda que desarrolle la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos y los organismos de socorro, pues una vez que ocurra una emergencia, estas instituciones se mantienen realizando reuniones permanentes a cualquier hora, en las que se adoptarán las acciones a seguir, para el manejo de la situación. El periodista debe saber en qué lugar, fecha y hora se dará las reuniones y se realizará la rueda de prensa dirigida por el director del Comité de Operaciones Emergentes o la persona encargada, quien dará a conocer la situación, o su vez el periodista debe estar pendiente, a cada instante, de las redes sociales para que cuente con la información necesaria.

4.2.2.4 Informar con responsabilidad

Es importante precisar que los periodistas deben informar teniendo en cuenta las siguientes Normas Deontológicas establecidas en la Ley Orgánica de Comunicación (Art.10 inciso 3 concernientes al ejercicio profesional):

- a) Respetar los presupuestos constitucionales de verificación, oportunidad, contextualización y contrastación en la difusión de información de relevancia pública o interés general;
- b) Abstenerse de omitir y tergiversar intencionalmente elementos de la información u opiniones difundidas;
- c) Abstenerse de obtener información o imágenes con métodos ilícitos;
- d) Evitar un tratamiento morboso a la información sobre accidentes, catástrofes u otros eventos similares;
- e) No aceptar presiones externas en el cumplimiento de la labor periodística;

- f) Ejercer y respetar los derechos a la reserva de fuente y el secreto profesional;
- g) Abstenerse de usar la condición de periodista o comunicador social para obtener beneficios personales;
- h) No utilizar en provecho propio información privilegiada, obtenida en forma confidencial en el ejercicio de su función informativa;
- i) Respetar los derechos de autor y las normas de citas.

4.2.2.5 Informar para mantener la calma.

La misión del periodista es informar de manera objetiva manejando un lenguaje adecuado, con el cual se pueda llamar a la calma para evitar desencadenar la inestabilidad social. La población que se encuentra en situaciones de riesgo es susceptible de vivir reacciones de pánico que en ocasiones pueden ser desencadenadas por los periodistas si no se desempeñan de manera adecuada y profesional. Por el contrario, el periodista también puede convertirse en un ente que promueva tranquilidad en el comportamiento individual y colectivo.

El periodista debe contrarrestar con su actuar la difusión y réplica de mitos, rumores y falsas creencias que pueden hacer daño a nivel de la población, para lo cual es preciso que los mismos brinden una información con claridad que proceda de fuentes idóneas y lo más especializadas posibles (Directrices Editoriales de la BBC, 2007).

4.2.2.6. Medidas de protección para periodistas

En la cobertura de un desastre o de una emergencia, el periodista tendrá las siguientes precauciones:

- Evitar poner en riesgo la vida por encontrar la primicia, poner a buen recaudo su integridad física, supervisar la zona de emergencia y tomar conciencia de los riesgos potenciales.
- Los periodistas para trabajar de manera más eficaz podrían hacerlo en equipos de al menos dos o tres personas durante la cobertura informativa de desastres naturales.
- Respetar los cercos de seguridad y áreas dispuestas por organismos de socorro o por las personas encargadas en brindar ayuda en la zona del desastre.

- Los periodistas deben usar sus credenciales de una manera visible en todo momento.
- Es importante tener presente que, aunque es habitual sentir deseos de ayudar a los afectados, es más adecuado alertar a los organismos especializados encargados de brindar ayuda.

Además, los periodistas a la hora de realizar la cobertura de un desastre deberán contar con el siguiente kit o instrumentos que incluye lo siguiente:

- Raciones de comida no perecible y suficiente agua potable, calzado y ropa adecuada según precisen las condiciones de la emergencia.
- Chalecos identificativos de prensa, impermeables, bandas reflectivas, cuerdas, linternas, cargadores baterías, baterías extra, pilas, etc.
- Un bolso impermeable para proteger la documentación propia y los elementos de trabajo como grabadora, micrófono, cámara fotográfica o de video.
- Una identificación visible del medio de comunicación para el que desarrolla la cobertura.

4.2.2.7 La cobertura periodística en los albergues

La Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos define a un albergue como una edificación en la que una comunidad vive temporalmente porque su vida en su hogar corre peligro, ya sea por amenazas naturales o humanas. Este se relaciona con el cumplimiento de uno de los derechos fundamentales, que es el derecho a la vida, e involucra a individuos, familias y comunidades.

El albergue se activa cuando existe una declaratoria de emergencia decretada por el Presidente de la República y que es acogida por los Centros de Operaciones de Emergencia Nacional, provincial o cantonal. El manejo de los albergues es responsabilidad del Estado.

Para realizar un trabajo periodístico adecuado al interior de los albergues, los profesionales deberán conocer cuáles son las funciones que cumple cada sección de albergues:

- Quién es el responsable de la administración de los albergues.

- El número de familias o personas que se encuentran albergadas y como es la distribución. Esta información que será proporcionada por parte de la persona o personas encargadas en la administración del albergue.
- El periodista debe contar con la autorización previa de los administradores del albergue, para poder realizar entrevistas a los afectados y conseguir información relevante sobre la salud, la convivencia y los problemas que pueden existir al interior de la edificación.

4.2.3 Después del desastre

Pensar que el trabajo periodístico termina en la cobertura del percance es una idea errada, es por ello que el periodista procurará dar seguimiento a las actividades post emergencia, tomando en cuenta las siguientes observaciones:

- Investigar en qué consiste la ayuda que el gobierno o las instituciones del Estado prestan a las personas afectadas.
- Dar seguimiento para conocer si se está cumpliendo con lo ofrecido o no.
- Indagar si las personas afectadas por un desastre, cuentan con atención de servicios médicos y psicológicos necesarios.

4.3 Segunda Parte. Definiciones

Para el mejor entendimiento del vocabulario usado en este manual de información sobre la actuación del periodista ante una situación de desastre se definen algunos términos técnicos que son usados por parte de los miembros de los equipos de socorro y entidades encargadas en prestar ayuda en ese momento:

Alerta: Declaración pública que hace la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos para comunicar el Estado de una amenaza. Los estados de alerta son: amarillo, naranja y roja.

Alerta Verde: Existen las condiciones generales para que se presenten fenómenos.

Alerta Naranja: Se han concretado las condiciones para que se presente el fenómeno y sólo sea cuestión de minutos y horas para que se manifieste su impacto.

Alerta Roja: Cuando ya se manifestó el fenómeno, la afectación es inminente, ha causado o está causando daños.

Amenaza: Evento, fenómeno o actividad potencialmente perjudiciales que podrían causar pérdida de vidas o lesiones, daños materiales, sociales o económicos, o degradación ambiental. Las amenazas incluyen condiciones que pueden materializarse en el futuro.

Catástrofe: Cuando el evento adverso que se suscita es de enormes proporciones, con un alto número de víctimas y daños, y se excede la capacidad del país para dar atención y respuesta a la situación con los recursos propios disponibles. (Manual G.R. de desastres para comunicadores sociales)

COE: Equipo humano de personas con representación institucional encargados de coordinar las operaciones de emergencia en un evento adverso. No se debe confundir el Comité de Operaciones de Emergencia con el Centro de Operaciones de Emergencia, éste último se entiende como el lugar donde funciona el Comité. Para el manejo de los procedimientos operativos, cuando se refiera a COE, se estará haciendo alusión al Comité de Operaciones de Emergencia, es decir al grupo de personas.

Damnificado: Persona afectada que ha sufrido pérdidas de sus propiedades o bienes, incluso su vivienda y requiere asistencia social, económica y trabajo temporal para garantizar su bienestar y subsistencia. Requiere básicamente apoyo económico y social.

Desalojo: Sacar o hacer salir de un lugar a alguien o algo.

Desastre: Una seria interrupción en el funcionamiento de una comunidad o sociedad que ocasiona una gran cantidad de muertes al igual que pérdidas e impactos materiales, económicos y ambientales que exceden la capacidad de la comunidad o la sociedad para hacer frente a la situación mediante el uso de sus propios recursos.

Emergencia: La presencia de una situación adversa provocada por un evento de origen natural o antropogénico cuyos efectos y consecuencias pueden ser respondidos y superados con los recursos y capacidades propias del individuo, familia, comunidad, sistema, territorio, institución o país afectado.

Emergencia (desde el ámbito Legal Ecuatoriano).- Según la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP), El artículo 6, numeral 31 de la LOSNCP define como situación de emergencia a aquellas generadas por acontecimientos graves tales como accidentes, terremotos, inundaciones, sequías, grave conmoción interna, inminente agresión externa, guerra internacional, catástrofes naturales y otras que provengan de fuerza mayor o caso fortuito, a nivel nacional, sectorial o institucional. Una situación de emergencias es concreta, inmediata, imprevista, probada y objetiva.

Evacuación: Desalojar a los habitantes de un lugar para evitarles algún daño

Evaluación de Riesgo: Una metodología para determinar la naturaleza y el grado de riesgo a través del análisis de posibles amenazas y la evaluación de las condiciones existentes de vulnerabilidad que conjuntamente podrían dañar potencialmente a la población, la propiedad, los servicios y los medios de sustento expuestos, al igual que el entorno del cual dependen.

Gestión de Riesgos: Es un “conjunto de estrategias acciones y programas orientados a la prevención, mitigación, preparación, alerta, respuesta y recuperación ante eventos que afectarán a la población, sus bienes y el entorno”.

Plan de contingencia: Es un documento en donde se encuentran los recursos, acciones e instituciones o personas dependiendo del caso a ser ejecutadas en un momento de desarrollarse un evento adverso ya sea natural o antrópico.

Resiliencia: Capacidad de un sistema, comunidad o sociedad expuestos a una amenaza para resistir, absorber, adaptarse y recuperarse de los efectos de un evento adverso de manera oportuna y eficaz, lo que incluye la protección y la restauración de sus estructuras y funciones básicas.

Respuesta: El suministro de servicios de emergencia y de asistencia pública o inmediatamente después de la ocurrencia de un desastre, con el propósito de salvar vidas, reducir los impactos a la salud, velar por la seguridad pública y satisfacer las necesidades básicas de subsistencia de la población afectada.

Riesgo: La combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas.

Riesgos internos: La probabilidad de que se produzcan un evento con consecuencias negativas al interior de las instalaciones de la institución o una estructura.

Riesgos externos: la probabilidad de que se produzcan un evento con consecuencias negativas en cualquier parte del territorio nacional y que será respondido con la coordinación interministerial e interinstitucional.

Riesgo de desastres: Las posibles pérdidas que ocasionaría un desastre en términos de vidas, las condiciones de salud, los medios de sustento, los bienes y los servicios, y que podrían ocurrir en una comunidad o sociedad particular en un período específico de tiempo en el futuro.

Simulacro: Es el ejercicio práctico, de campo, de movilización humana y material en donde en base a un escenario supuesto de amenaza, se ejecutan acciones de coordinación, de respuesta y de gestión en un territorio definido, de tal manera que se pone en práctica y evalúa el tipo de respuesta y capacidades que la población, las instituciones y organismos de apoyo y todas las instituciones involucradas, tienen potencialmente para hacer frente a las emergencias y desastres.

Víctima: persona afectada que ha sufrido daño en su salud e integridad física o mental ante los efectos directos e indirectos del evento, por ejemplo: herido, traumatizado, quemado, etc. Requiere básicamente atención en salud.

Vulnerabilidad: Las características y las circunstancias de una comunidad, sistema o bien que los hacen susceptibles a los efectos dañinos de una amenaza.

CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al finalizar esta investigación se puede llegar a varias conclusiones que han surgido a lo largo de los hallazgos del trabajo, comenzando con el reconocimiento de que se pudieron verificar los todos los objetivos específicos planteados, para así cumplir con el objetivo general que fue la creación de un Manual que ayudará a los periodistas a cubrir catástrofes.

Analizando los acontecimientos que ocurrieron en el terremoto de abril del 2016 se llegó a varias conclusiones. Una de las frases que mayor impacto tuvo fue la que mencionó el intendente de comunicación: “El periodismo quedó al desnudo con este acontecimiento”, ya que no se contaba con un plan emergente en los medios de comunicación, y sobre todo los periodistas no tenían ningún tipo de capacitación previo a este acontecimiento, solamente la experiencia les hizo actuar como era necesario, muchas veces arriesgado su vida para llevar la información a los medios y así se transmitieran a la ciudadanía.

Por otra parte, el sistema que se había implantado hace algunos años atrás por parte de la Secretaria de Gestión de Riesgos se puso en marcha y esto ayudó a que la información fuera más clara y sobre todo a que la ciudadanía pudiera ejecutar cierto tipo de medidas. Igualmente se identificaron fallos que se dieron porque la circulación de la información no fue eficaz. El primer boletín oficial por parte del primer eslabón de la cadena informativa se emitió a la 12 de la noche, más o menos unas 5 horas luego de lo acontecido, imposibilitando así a los medios a tener una respuesta rápida que pudo haber servido a la ciudadanía a mantener la calma

La relación directa que existe entre la LOC, la Secretaría de Gestión de Riesgos y los periodistas juega un papel importante al momento de hacer una cobertura periodística en situación de desastre, debido a que cada uno depende del otro para llevar así una noticia verificada, contrastada, contextualizada y precisa a la ciudadanía en general. Por parte de la LOC se puede decir que este ente regulador no prohíbe que los medios actúen de manera rápida, pero es preciso que se haga con información verdadera, para que contribuya favorablemente a ayudar a la ciudadanía a mantener la calma y a que los organismos de socorro conozcan cuál es el escenario en el que deben trabajar.

Para el Intendente de Comunicación de la zona 6 lo que no se investiga, sea cual sea la circunstancia, es cualquier cosa menos periodismo, y esto contrasta efectivamente con los roles que juega la Secretaría de Gestión de Riesgos que actualmente es la entidad pública encargada de monitorear las zonas de desastre y sobre todo de cómo debe actuar la ciudadanía ante estas circunstancias y emitir la información.

Es por esto que tanto los medios públicos como los medios privados deben regirse a la información que emita esta entidad, ya que maneja cifras exactas, para que los comunicados cuenten con una fuente confiable para transmitir cualquier tipo de noticia, sin embargo queda abierta la posibilidad, que está amparada por la LOC, de que se pueden emitir noticias que estén por corroborarse, como es el caso con el comentario de “noticia en proceso, o información en desarrollo”; mediante estos argumentos un medio de comunicación no tendrá ningún problema al momento de poner en práctica el ejercicio del periodismo de manera eficaz.

Por otra parte, se pudo evidenciar que a pesar de que los periodistas que tenían o poca preparación para saber cómo actuar en estas circunstancias de desastre, supieron dar algunas pautas sobre qué hacer y cómo hacer el trabajo periodístico, cosas que ellos no lo hicieron durante la cobertura del 16A, para llevar una noticia verificada y sobre todo que las vidas de los periodistas no corran peligro. Además, el saber cómo actuar ante estas situaciones es algo indispensable que todo periodista ecuatoriano debe saber, debido a que el Ecuador es un país que está expuesto a un sin número de desastres o catástrofes.

Analizando y viendo los efectos negativos como positivos de la experiencia periodística vivida en el 16 A, se pudo llegar a la construcción de un Manual que incluye elementos importantes, como por ejemplo el saber qué tiene que llevar un periodista que va a cubrir este tipo de situaciones, el saber donde puede confiar y verificar su información, saber cuáles son los organismos que le podrían facilitar información, y sobre todo saber qué hacer antes, durante y después del desastre.

En los medios de comunicación es necesario que se implante un plan emergente para este tipo de coberturas, que como se sabe, llega de manera inesperada a cualquier hora, día y lugar, imposibilitado así a que se actúe de forma rápida, por estas razones un periodista debe estar preparado tanto psicológicamente como teóricamente para que pueda realizar la cobertura con total seguridad y sabiendo qué debe hacer.

Actualmente algunos medios de comunicación, han trabajado en dicho plan, sobre cómo llegar, en qué tiempo los periodistas deben estar en el medio o a su vez en la zona del desastre; sin embargo, este tipo de plan emergente debe cumplir con todas las normas del caso, es ahí en donde entrará el funcionamiento del manual de coberturas periodísticas elaborado en esta investigación, para que los medios cuenten con una visión amplia de las medidas preliminares que deben tener en cuenta los periodistas que realizarán coberturas en zonas de riesgo.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, A. (2015). Framing o teoría del encuadre en comunicación. Orígenes, desarrollo y panorama actual en España. *Revista Latina de Comunicación Social, 70*, 423-450. doi:10.4185/RLCS-2015-1053
- Alberto, A., & Taledano, S. (2013). Los medios ante las catástrofes y crisis humanitaria. *Comunicación y Sociedad, 26*(3), 190-213.
- Alfaro, P., González, M., & Brussi, D. (2008). Los riesgos geológicos en los medios de comunicación. El tratamiento informativo de las catástrofes naturales. *Enseñanza de las Ciencias de la Tierra, 16*, 154-166.
- Bernal, P., & García, C. (2016). El dolor: las narrativas de la in-visibility y del olvido. *Palabra Clave, 19*(2), 422-449. doi:10.5294/pacla.2016.19.2.4
- Casals, M. (2006). La enseñanza del periodismo y las nuevas tecnologías de la información y comunicación. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico, 12*(1), 59-70.
- Días, V. (2011). Mitos y realidades de las redes sociales. *Prisma Social, 6*, 27.
- Directrices Editoriales de la BBC. (2007). España: Asociación de la prensa de Madrid.
- Fernández, V. (2014). Análisis de caso: los modelos español y anglosajón en el estudio periodístico de la cobertura de. *Historia y Comunicación Social, 1*, 747-757. doi:http://dx.doi.org/10.5209/rev_HICS.2014.v19.44999
- Gaitán, J., Piñuel, J., & Águila, J. (2016). Revisión epistemológica de la Teoría del Framing y ejemplo de aplicación al análisis de mediaciones en la producción de discursos mediáticos. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico, 22*(2), 709-728. doi:http://dx.doi.org/10.5209/ESMP.54231
- Gómez, R. (2011). Medios de Comunicación, terremotos y tsunamis; Los casos de Chile y Japón. *Revista de Comunicación de la SEECI, 14*(26), 50-61.
- Grassau, D., Puente, S., & Pellegrini, S. (2013). Desafíos periodísticos en la cobertura televisiva de desastres: lecciones del terremoto del 27 de febrero en Chile. *Comunicación y Sociedad, 26*(4), 103-125.
- Gronemeyer, M. (2013). La digitalización y sus efectos sobre las prácticas y productos periodísticos en Chile. *Palabra Clave, 16*(1), 101-128. doi:https://doi.org/10.5294/pacla.2013.16.1.4
- Igartua, J., Cheng, L., & Moral, F. (2008). Encuadrar la inmigración en las noticias y sus efectos socio-cognitivos. *Palabra Clave, 11*(1), 87-107.
- Klinkicht, S. (1995). Deslave de La Josefina: En medio del aislamiento. *Chasqui*(52), 66-69.
- Martín, Á., & Rodríguez, R. (2003). Periodismo de catastrofes: el 11 de Septiembre. Análisis de un suceso y experiencias vividas. *ÁMBITOS*(10).
- Martínez, S. (2015). Periodismo ciudadano, en los límites de la profesión periodística. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico, 21*(1), 109-118. doi:http://dx.doi.org/10.5209/rev_ESMP.2015.v21.51132
- Mero, G. (15 de 6 de 2017). Periodistas en el Terremoto del 16A. (A. Q. Josellin Zamora, Entrevistador)
- Molina, I. (2011). Caracterización de la violencia urbana en Barranquilla desde la construcción noticiosa en la prensa popular. Caso del periódico Al Día. *Palabra Clave, 14*(1), 157-179. doi:https://doi.org/10.5294/pacla.2011.14.1.9

- Muñis, V., & Fonseca, R. (2017). Uso de géneros periodísticos, valores, noticia y fuentes de información en los de medios de comunicación de Santiago de Cuba. *Vitat Academia*, 128(1), 121-141.
doi:<https://doi.org/10.15178/va.2017.0.120-140>
- Nacional, A. (2010). *Ley Orgánica de Comunicación*. Quito: Ecuador.
- Obregón, R., Arroyave, J., & Barrios, M. (2010). Periodismo y comunicación para la gestión de riesgo en la subregión andina: discursos periodísticos y perspectivas para un enfoque prospectivo y preventivo. *Folios*, 23, 105-135.
- Ochoa, C. (22 de 6 de 2017). Secretaría de Gestión de Riesgos. (J. Zamora, Entrevistador)
- Organización Panamericana de la Salud, O. (2010). Manual Periodistas por la gestión del riesgo de desastres. *Organización Panamericana de la Salud*, 80.
- Pascual, G., González, S., & Alguacil, L. (2012). Análisis de consecuencias y actuaciones de protección civil en el terremoto de Lorca (Murcia): pre-emergencia, emergencia y post-emergencia. *Física de la Tierra*, 24, 343-362.
doi:http://dx.doi.org/10.5209/rev_FITE.2012.v24.40144
- Puente, S., Pellegrini, S., & Grassau, D. (2015). La calidad periodística en caso de desastres naturales: cobertura televisiva de un terremoto en Chile. *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 21, 249-267.
doi:http://dx.doi.org/10.5209/rev_ESMP.2015.v21.50678
- Quinteros, J. (25 de 6 de 2017). Periodistas en el terremoto del 16A. (J. Zamora, & A. Quito, Entrevistadores)
- Riesgos, S. d. (2014). Manual del Comité de Gestión de Riesgos. Ecuador. Obtenido de https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=F1ixVa2PBaOw8wfu9KbYDA&gws_rd=ssl#q=manual+de+comit%C3%A9+de+gesti%C3%B3n+de+riesgos+ecuador+2014
- Riesgos, S. d. (s.f.). Manual de Seguridad para periodistas: Cubriendo las noticias en un mundo peligroso y cambiante. Obtenido de https://cpj.org/security/guide_es.pdf
- Riesgos, S. d. (s.f.). Normativa para Aplicación de Estándares de ayuda Humanitaria en Emergencia. Obtenido de http://www.gestionderiesgos.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/07/MANUAL_OIM.pdf
- Rivera, D. y. (2016). Periodosmo ciudadano a través de Twiter.caso de estudio terremoto de Ecuador del 16 de abril de 2016. *Revista de Comunicación*, 198-215.
- Rodríguez, P. (2012). Catástrofes y periodismo: el relato, los escenarios, las interacciones y las necesidades prácticas y psicológicas de todos los implicados. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 18(2), 577-594.
doi:http://dx.doi.org/10.5209/rev_ESMP.2012.v18.n2.41033
- Santín, M. (2015). Los dilemas éticos del periodismo digital desde la perspectiva de los artículos del defensor del lector de El País. *Palabra Clave*, 19(2), 630-659. doi:10.5294/pacla.2016.19.2.12
- Santos, L. (2012). La responsabilidad social de los medios de comunicación ante el conflicto y la catástrofe. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 18(2), 613-622. doi:http://dx.doi.org/10.5209/rev_ESMP.2012.v18.n2.41035
- Zamora, L. (20 de Junio de 2017). Ley Orgánica de Comunicación. (A. Quito, Entrevistador)

ANEXOS

Guía de las entrevistas SEMI ESTRUCTURADAS

Fecha: _____ Hora: _____

Entrevistador(a):

Entrevistado(a) (nombre, edad, género, puesto, dirección, gerencia o departamento):

Introducción

Esta investigación ayuda a reconocer las necesidades latentes de un periodista en situación de riesgo, en particular en catástrofes, dando a conocer lo que se debe y no se debe hacer en este tipo de coberturas periodísticas en el Ecuador, mediante la creación de un manual basado en la Ley Orgánica de comunicación, códigos deontológicos, la Secretaría de Gestión de Riesgos y las diferentes experiencias del terremoto del 16 de abril 2016

Dentro del manual para el periodista se conocerá temas como los límites de seguridad del periodista, tipo de contenido que se puede emitir en el medio de comunicación, entre otros temas, con la finalidad de que el periodista se sienta más preparado y confiado para que así pueda manejar esta situación de manera óptima y la información que emita a la ciudadanía sea responsable, inmediata, ética y cumpliendo con los parámetros establecidos dentro del Ecuador.

Preguntas para PERIODISTAS

1. ¿Dónde estaba en el momento del terremoto?
2. ¿Qué lecciones dejó el terremoto del 16 de abril del 2017 al periodismo en el Ecuador?
3. ¿Cuáles fueron las primeras reacciones que tomó el medio en el que usted trabaja ante esta catástrofe?
4. ¿Qué fue lo primer que hizo usted como periodista?
5. En su opinión ¿Cuáles fueron las limitaciones que enfrentaron medios y periodistas al momento de cubrir esta catástrofe?
6. ¿Hubo para usted errores en la cobertura periodística?
7. ¿Hubo datos contrastados para poder evitar daños por noticias erróneas?
8. ¿Había recibido usted la debida orientación sobre qué hacer y cómo reaccionar antes estas catástrofes antes el terremoto del 16 de abril?
9. En algún momento estuvo usted ante el dilema de ayudar a las víctimas o hacer su trabajo periodístico
10. ¿Si el periodista se concentra en hacer su trabajo sin extender una mano a las víctimas, cree que el público puede considerar esta acción moralmente inapropiada?

11. ¿Cree que la necesidad periodística de inmediatez entra en conflicto con la profundidad que se requiere para cubrir una catástrofe de esta naturaleza sin caer en alarmismos?
12. En estos momentos de catástrofe. ¿Cómo hace el periodista para disponer información veraz y contrastada?
13. ¿Se pudo confiar en los organismos que manejan información oficial en este terremoto? (en quien sí y en quien no)
14. ¿Cuáles son las recomendaciones que deberían seguir los periodistas para cubrir estas noticias?
15. ¿Recuerda usted una anécdota que le impresionó en el trabajo periodístico?

Preguntas para SECRETARIA DE GESTIÓN DE RIESGOS

1. ¿Cuál es la función de los medios ante una catástrofe?
2. ¿Cómo vio usted el ejercicio del periodismo durante el terremoto?
3. ¿Cuáles son las medidas preliminares que debe tomar un periodista al momento de cubrir una nota periodística en una catástrofe?
4. En medio de las zonas de riesgo ¿Qué deben hacer los periodistas?
5. Existen planes de contingencia para los medios de comunicación ante las catástrofes naturales.
6. ¿Qué tipo de medidas se han implementado para proteger la vida de los periodistas en las catástrofes?
7. ¿Se han realizado algún tipo de capacitación para los periodistas sobre las catástrofes?
8. ¿Qué tipo de medios son los ideales para ponerse en comunicación ante estas catástrofes?
9. ¿Cuáles son los riesgos que un periodista corre cuando va a cubrir este tipo de catástrofes?
10. ¿Qué tipo de recomendaciones daría a los periodistas que van a cubrir catástrofes?

Preguntas para la SUPERCOM

1. ¿Cuál es la función de la Ley Orgánica de Comunicación ante las catástrofes?
2. ¿Cómo deberían actuar los medios ante estas situaciones de desastre?
3. ¿Por qué los medios de comunicación deben registrarse a la LOC para cubrir catástrofes?
4. Luego del terremoto del 16 de abril del 2016. ¿Qué experiencias dejó esta catástrofe?
5. ¿Estuvieron los medios de comunicación preparados técnicamente para cubrir este terremoto?
6. ¿Cree que se debería generar cambios en la LOC para que la información a la ciudadanía llegue de manera más rápida?
7. ¿Cuál cree que fueron los motivos por lo que la información no llegó de manera eficaz a la ciudadanía?

8. ¿Podría dar algún consejo para los periodistas y directores que van a cubrir este tipo de catástrofes?

Preguntas para DIRECTORES

1. ¿Dónde estaba usted en el terremoto?
2. ¿Qué pasó en ese momento en el medio de comunicación donde trabaja?
3. En el terremoto del 16 de abril del 2016. ¿Llegó la información de manera eficaz y rápida a la ciudadanía?
4. ¿Qué problemas enfrentaron los medios de comunicación?
5. En términos generales ¿Cuál fue el procedimiento de los medios ante el terremoto del 16 de abril del 2016?
6. ¿Cuál es el proceso a seguir ante las catástrofes en su medio de comunicación?
 - a. ¿Tienen protocolos que deben seguir los periodistas para cubrir este tipo de catástrofes?
7. ¿Cree que la LOC es un impedimento para poder informar de manera rápida ante una catástrofe?
8. Como director del medio donde labora. ¿Qué se debería implementar para afrontar estas circunstancias?
9. ¿Hace falta un manual para cubrir las catástrofes en el Ecuador?
10. ¿Cuáles sería las sugerencias que puede dar para este manual?
11. ¿Cuáles son los sistemas de seguridad que deberían ir en este manual?
12. Algo más que usted quisiera añadir