



**IDENTIFICACIÓN Y RECONSTRUCCIÓN DE RUTINAS
PERIODÍSTICAS EN LOS DIARIOS EL SUR Y DIARIO
CONCEPCIÓN, DURANTE EL PRIMER MES DESPUÉS DEL
TERREMOTO DEL 27 DE FEBRERO DE 2010**

Por Carolina Yacomán Palma

Informe final de investigación presentado a la Facultad de Comunicación, Historia y Ciencias Sociales de la Universidad Católica de la Santísima Concepción para optar al grado académico de Magíster en Comunicación Creativa, Mención Comunicación Estratégica.

Director de Investigación:

Dr. Fernando Gutiérrez Atala

Concepción, noviembre de 2013

Dedicatoria

A mi esposo Érico y a mi hijo Clemente, familia que formamos durante la realización de esta investigación.

1.ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.Capítulo I. FUNDAMENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Resumen del proyecto.....	1
1.2 Fundamentación del problema.....	4
1.3 Objetivo general.....	8
1.4 Objetivos específicos.....	9
1.5 Preguntas de investigación.....	10
1.6 Hipótesis de trabajo y justificación.....	11
2. Capítulo II. MARCO TEORICO.....	12
2.1 Entorno globalizado y sus efectos en el Periodismo.....	13
2.1.1 Periodismo global o “planetario”.....	13
2.1.2 Convergencia de medios y tecnologías.....	17
2.1.3 Obsolescencia del conocimiento y dificultades informativas.....	19
2.1.4 Redes sociales, fenómeno digno de estudio.....	21
2.2 Configuración del perfil profesional.....	24
2.2.1 Perfil del periodista.....	24
2.2.2 Periodismo institucional.....	29
2.2.3 La cuestionable participación de la audiencia.....	31
2.3 Rutinas profesionales.....	35
2.3.1 La rutina profesional de los informadores.....	35

2.3.2 Rutinas de la prensa escrita.....	38
2.4 Desempeño profesional en situaciones de catástrofe.....	40
2.4.1 El 27/F y el desempeño periodístico en Concepción.....	40
2.4.2 Nociones básicas para el reporteo en situaciones de emergencia.....	43
3. Capítulo III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	47
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	48
3.2 Población objetivo.....	49
3.3 Herramientas de recolección de información.....	52
4. Capítulo IV. ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	57
4.1 Categorías de análisis.....	57
4.2 Cuadro resumen.....	57
5. Capítulo V. CONCLUSIONES Y PROYECCIONES.....	72
5.1 Conclusiones del informe.....	72
5.2 Propuesta de estrategia del Periodismo de Riesgo en medios.....	76
6. BIBLIOGRAFÍA.....	79
6.1 Textos y revistas.....	76
6.2 Webgrafía.....	82

2. ÍNDICE DE TABLAS

2.1 Tabla 1.....	50
2.2 Tabla 2.....	51
2.3 Tabla 3.....	53
2.4 Tabla 4.....	54
2.5 Tabla 5.....	59

3. ÍNDICE DE FIGURAS

3.1 Figura A.....	58
3.2 Figura B.....	60
3.3 Figura C.....	67
3.4 Figura D.....	68
3.5 Figura E.....	71

I. FUNDAMENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Resumen del proyecto

El terremoto que sacudió la zona centro sur de Chile la madrugada del 27 de febrero de 2010 no sólo fue un duro golpe en pérdidas de vidas humanas, infraestructura y daño psicológico. El 8.8 Richter significó un black out de las comunicaciones. Horas de desconexión, sensación de inseguridad, saqueos y, en general, un escenario que más se acercaba al caos.

"El problema es que todo se conocía de a poco, debido a la caída de las comunicaciones. Sin luz eléctrica, sólo se ven velas, linternas y luces de autos, muchos de los cuales transitan a alta velocidad en búsqueda de familiares. Un par de incendios agregan un brillo a una noche de luna llena perfecta" (Tolozá y Riffo, 2010, p.28).

El caos imperante ante la falta de información oficial de las primeras horas y primeros días, inclusive, también se vio en las salas de redacción. Diseñar, reportear y editar información, con pocos datos confirmados y dificultad para acceder a ellos, alteró las rutinas de los periodistas, quienes por formación profesional, deben chequear, confirmar y –en casos que lo amerite- experimentar los hechos.

A diferencia de lo ocurrido con otros terremotos en la ciudad, no circula Diario El Sur al día siguiente, ni el subsiguiente, publicando una edición recién el 02 de marzo. Lo mismo ocurre con Diario Concepción, y más tarde se integra La Estrella de Concepción.

La falta de energía eléctrica y las preocupaciones propias de la población durante aquellos días, renovaron el valor de los diarios impresos, que vieron en los ejemplares respuestas e informaciones que muchas veces sirvieron para conocer o priorizar emergencias. La necesidad de información condicionó este requerimiento de lectura

por parte de la gente, que agotó las publicaciones que salieron a la calle tras la tragedia.

En este relato, que quedará en la historia dentro de los sismos más grandes del mundo, los medios de comunicación tuvieron un rol protagónico. Algunos los mencionan como instigadores de la llamada “psicosis social” -producto de la ola de robos, saqueos y supuestos ataques en masa a particulares en que se vio sumergido el Gran Concepción- o fieles descriptores de un mal manejo de las autoridades a cargo. Otros, como una voz de ayuda en medio del caos.

Lo cierto es que los medios de comunicación debieron informar y dar respuesta a la demanda de información con los escasos recursos que disponían. Conocer, jerarquizar, reportear y redactar los hechos informativos que se sucedían minuto a minuto, intentando –a veces sin el resultado óptimo- apegarse a los valores de la verdad y contraste de fuentes, pilares básicos del Periodismo.

Ante una situación como la ocurrida el 2010, se hace necesario que los medios y sus trabajadores estén preparados para enfrentar de manera rigurosa una emergencia de este tipo. Es por ello primordial conocer a través de testimonios de los propios periodistas involucrados en el reporte, si existió una estrategia de parte de los diarios en estos casos o si más bien se actuó de manera improvisada y falta de rigor. Situándonos en lo ocurrido el 2010, la reconstitución que plantea esta investigación apunta a convertirse en una herramienta útil y comprometida con la ciudad en medio del desorden.

La reconstrucción de las rutinas periodísticas permitirá conocer cómo enfrentaron los periodistas de los medios de comunicación escrita de Concepción, sus esquemas de trabajo, la alteración de sus métodos y lo difícil que fue obtener datos e información veraz, debido a los problemas de acceso, desplazamiento y muchas veces de lentitud de las autoridades regionales y nacionales, lo que desembocó en un desorden y falta de rigurosidad en el trabajo periodístico local.

De la mano de lo anterior, esta indagación pretende conocer cuál fue el resultado de todo esto, qué dificultades, carencias, riesgos y peligros se asumieron, y si todo ello influyó finalmente en la calidad del producto, en este caso, la información que salió publicada en ambos diarios, en voz de los periodistas, quienes debieron trabajar con mucha información y pocas fuentes fiables y seguras; quedando fuera, muchas veces, información relevante o, por el contrario, con amplia cobertura la que era jerárquicamente de menor interés.

Para abordar el tema, se considerará en este estudio el testimonio de periodistas de diarios de Concepción que trabajaron cubriendo el terremoto, de los diarios El Sur y Diario Concepción, en un período de un mes desde el 27 de febrero de 2010.

Para lo anterior se identificarán y reconstruirán las rutinas periodísticas de los reporteros de ambos medios escritos locales, mediante un cuestionario a los involucrados; no sólo para identificar estas rutinas, sino también para proyectar planes de acción y así asegurar la calidad de la información publicada ante escenarios similares futuros.

1.2 Fundamentación del problema

El reporte cotidiano de los periodistas de Concepción - aún cuando existen días de crisis- se rige en términos generales, por una rutina de pautas pre y post reporteo, que obedece a un cierto orden a la hora de recopilar y entregar la información.

Sin embargo, el escenario del 27 de febrero fue muy diferente. Falta de recursos físicos para trabajar, problemas de acceso a fuentes oficiales, lenta reacción de autoridades que confirmaran noticias, desconocimiento de trabajo en situaciones de crisis e inexperiencia profesional son sólo algunas de las limitantes que debieron sortear los periodistas de los diarios El Sur y Diario Concepción que participaron de esta cobertura especial.

En tiempos y situaciones de crisis, como lo fue el terremoto de 2010, los reporteros se enfrentaron a relatos faltos de análisis y al fantasma del sensacionalismo, que en escenarios normales, están más aplacados.

Los medios se comportaron como un adolescente frente a una autoridad que había que interpelar, acusar (Armanet, 2010). Ello se explica en la simple transcripción de datos y cifras (erróneas, en gran medida las primeras) de fuentes oficiales, sin cuestionarles su falta de precisión, de anticipación, de resguardo e, incluso, de entrega de soluciones o, al menos, de medidas paliativas para enfrentar la emergencia. Por el revés, durante el primer mes, el Periodismo respondió poco y nada a su esencia cuestionadora y fiscalizadora, siendo mucho más un portavoz de las autoridades para llegar a la gente.

Esta falta de cuestionamiento queda en evidencia en su grado máximo, al ser utilizados los medios (sobre todo radiales) para transmitir el fatal mensaje de tranquilidad y seguridad, que más tarde se tradujo en cientos de muertes en las áreas costeras afectadas por el tsunami.

Largas jornadas de trabajo para un personal escaso en número, sumadas a la inexperiencia teórica, práctica y vivencial de reporte en situaciones de catástrofe hicieron aún más dificultoso el trabajo de los medios, y la elaboración y mantención de una rutina periodística capaz de permanecer y satisfacer la demanda de contenido.

El enemigo de la información estaba dentro y fuera de las salas de redacción, pues mientras se trabaja en este clima adverso, en los medios se aprecia menos rigurosidad y falta de verificación de fuentes confiables, haciendo que la información reunida se escape de las manos.

Reconstruir e identificar estas rutinas periodísticas, entonces, permitirá conocer y analizar el trabajo durante el primer mes post terremoto, las dificultades, y el incierto escenario y la desinformación, donde las estructuras previamente conocidas y probadas con éxito en los medios de comunicación se vuelven más blandas, amoldándose a las condiciones imperantes, sin percatarse tal vez que se trata de uno de los relatos más importantes de su carrera profesional.

Mantener al público informado sobre las distintas amenazas que representa un riesgo es una tarea primordial para la prensa y los medios de comunicación. No hacerlo es contribuir a mantener el status quo, en cuanto a la falta de políticas que busquen evitar o disminuir la posibilidad de que una amenaza se convierta en desastre (Morales, 2001). La adversidad propia post un evento como el ocurrido el 2010 ya configura en sí mismo un caos, por lo que no informar o “desinformar” desencadena una crisis aún mayor en la sociedad, que busca en las respuestas de la prensa, en este caso la escrita, soluciones o garantías para los problemas, carencias y anhelos que los afligen.

El país, y particularmente la Región del Bío Bío, ha debido sortear situaciones como los incendios forestales, que arrasan cada verano con miles de hectáreas, viviendas y familias; nuevos sismos y tsunamis (producto de terremotos al otro lado del mundo) y catástrofes de diversas índole. Pero es rol de la prensa abordar (y lo ha hecho hasta ahora) de manera eficaz estas noticias, sin perder la calidad. El rol de la prensa es

clave para sacar a la luz pública casos, testimonios y problemas, así como para exigir soluciones prontas y efectivas, como consecuencia de estos hechos.

El terremoto y sus alcances en todas las aristas de la sociedad, y en especial en el caso de la comunicación, tiene real relevancia social. Con el correr de los años, y ya atenuados los efectos físicos y aunque conviviendo con las huellas de un desastre, realizar investigaciones que indaguen en esta materia no sólo servirá como aporte al Periodismo regional y a quienes están ligados a él, sino que permitirá identificar y reconstruir las rutinas periodísticas locales de los principales diarios de Concepción en tiempos de catástrofe, y aprender, corregir y fortalecer el trabajo cotidiano del reporteo y la edición, con miras a mejorar su ejercicio profesional.

En general, cuando en comunicación se habla de que un buen trabajo informativo puede incluso salvar vidas, no es una exageración. Es por lo tanto necesario incluir en los espacios de los medios -todas las veces que sea posible- información relacionada con la gestión de riesgo de desastres. Entendiendo por riesgo una función de dos variables: la amenaza y la vulnerabilidad. La relación directa entre ambas indicará el grado del riesgo en una determinada situación, puesto que las amenazas no pueden significar el mismo grado de riesgo si la población o grupo amenazado no tiene a su vez el mismo nivel de vulnerabilidad.

Todas las medidas y acciones encaminadas, entonces, a reducir el impacto de una amenaza formarán parte de la gestión de riesgo de desastres, que muchos medios, como los de Guatemala, por ejemplo, ya han adoptado como propia. Esto es algo que en Chile aún está en desarrollo incipiente, pese a los esfuerzos por concientizar a la comunidad, incluida a los profesionales de la información sobre la importancia y urgencia de un modo de operar (Morales, 2006).

No hay que olvidar que Chile es un país sísmico, y la prevalencia de un nuevo terremoto, con las consecuencias devastadoras que ya conocemos, está más cerca de lo que se querría.

Las rutinas periodísticas de febrero-marzo fueron un válido ejercicio, del que se esperaba más que aprender; reflexionar, mejorar, conservar y estandarizar para que los futuros reporteros enfrenten de manera más rigurosa una catástrofe parecida.

1.3 Objetivo general de la investigación

- Identificar y reconstruir, mediante testimonios, las rutinas ejecutadas por los periodistas de los diarios El Sur y Diario Concepción, durante el primer mes después del terremoto, para –a partir de ellas- elaborar una propuesta de trabajo en las salas de redacción en tiempos de catástrofe.

1.4 Objetivos específicos

- Identificar las carencias y dificultades de los periodistas de los diarios El Sur y Diario Concepción, durante el primer mes después del terremoto.
- Reconstruir, mediante testimonios, las rutinas de recolección elaboración y difusión ejecutadas por los periodistas de los diarios El Sur y Diario Concepción, durante el primer mes después del terremoto.
- Proponer una estrategia de trabajo en las salas de redacción de la prensa escrita local en tiempos de catástrofe, que asegure la mantención de la calidad informativa a pesar de las condiciones adversas imperantes.

1.5 Preguntas de investigación

- ¿Cuáles fueron las rutinas ejecutadas por los periodistas de los diarios El Sur y Diario Concepción, durante el primer mes post terremoto?
- ¿Qué carencias y dificultades tuvieron las rutinas de los periodistas de los diarios El Sur y Diario Concepción, durante el primer mes post terremoto?
- ¿Cuáles son los principales elementos de un plan de trabajo de emergencia en las salas de redacción de la prensa escrita local en tiempos de catástrofe?

1.6 Hipótesis de trabajo y justificación

- Los periodistas de los diarios El Sur y Diario Concepción enfrentaron un escenario incierto y desinformado, falta de rutinas y mecanismos preestablecidos para el trabajo en tiempo de catástrofe, con escasez de fuentes oficiales y dificultad para reportear. Ello, en opinión de los propios consultados, afectó la calidad de la información publicada.

2. MARCO TEÒRICO

2.1 ENTORNO GLOBALIZADO Y SUS EFECTOS EN EL PERIODISMO

2.1.1 Periodismo global o “planetario”

Cuando hablamos de Periodismo, nos referimos a una profesión cuya actividad primordial –o más bien original- se centra en captar de manera fidedigna, rápida y responsable una información noticiosa que será dada a conocer al público, por la vía escrita, oral, visual o gráfica. De manera profesional, ejercen esta actividad los periodistas, quienes formados en la universidad, dan vida a estos relatos de interés.

El concepto de actualidad, definido por la Real Academia de la Lengua Española (2009) obedece a la cosa o suceso que atrae y ocupa en un momento dado la atención del común de la gente y, por tanto, se convierte en factor digno de noticia.

Lo anterior, podría reducirse a una relación periodista-noticia o periodista-editor-noticia. No obstante, este proceso ha ido cambiando significativamente con el tiempo, al incorporar cada vez más cerca, el fenómeno de la globalización. Recolectar, sintetizar, jerarquizar y publicar información es hoy un proceso mucho más abierto, donde intervienen, y se entremezclan más actores y factores.

Aunque la globalización encuentre literariamente definiciones más bien de índole económica, que la resumen en la tendencia de los mercados a extenderse alcanzando una dimensión mundial que sobrepasa las fronteras nacionales, el concepto es mucho más amplio y vertiginoso, especialmente en el ámbito de la comunicación y el Periodismo, donde afecta la cultura y la identidad, convirtiendo a las personas en un participante activo en el consumo de la información (Anderson, 2001).

El filósofo canadiense Marshall McLuhan, hace la relación de este concepto con la comunicación, acuñando el término “Aldea global” para referirse a la expresión de la creciente interconectividad humana generada por los medios de comunicación, lo que conlleva explícito otro punto interesante: la velocidad de las comunicaciones (McLuhan, 1989). Este autor expresa el cambio de escala en la conciencia de cuál es el contexto en que vivimos. Los medios de transporte, las nuevas tecnologías de la comunicación y la información, el sistema de mercado y los flujos financieros han hecho de nuestro planeta un sólo mundo, en que todo se encuentra interrelacionado.

Vista la globalización desde este punto, podría también asimilarse a los conceptos de internalización o incluso al de mundialización, si con ellos pretendemos expresar el aumento de las relaciones que mantienen entre sí los distintos territorios del mundo. Entendiéndose por ello a un fenómeno que trasciende a todo orden político, social y cultural (Castell, 2005).

Ahora bien, si queremos unir los conceptos de globalización e información, el de sociedad va intrínsecamente ligado a ambos. La necesidad de estar informados y alimentar el conocimiento es parte de los seres humanos, por ello hablamos de Sociedad de la Información. Esta, representada como un estadio de desarrollo social caracterizado por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, empresas y administración pública) para obtener y compartir cualquier información, instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera (Castell, 1999)

Esta velocidad e interconectividad han influido en grandes cambios de los medios de comunicación y, específicamente, del Periodismo actual. Profesionales adscritos a la Red de Periodistas Internacionales, Ijnet (Silver, 2011), agrupan estos cambios en cinco. El primero y más importante, es el énfasis en la actualidad inmediata. Dar las noticias primero ha puesto presión sobre los periodistas, lo que se traduce en que si tarda 20 minutos en informar sobre un evento ya llegaría demasiado tarde. Como resultado, los editores, directores y consejeros delegados de las organizaciones de

noticias alientan a los periodistas a publicarlas rápidamente, lo que elimina gran parte del proceso de edición y publicación.

Un segundo punto, según Silver, son los trabajadores. Comenta que en las salas de redacción se está cambiando a los periodistas con mucha experiencia y altos salarios por profesionales más jóvenes, flexibles y con conocimientos multimedia pero con cero conocimiento institucional o experiencia de campo. Un ejemplo de ello lo aportan los reporteros de los dos diarios que serán encuestados, El Sur y Diario Concepción, promedian una renta aproximada de 400 mil pesos, por debajo del promedio nacional, que sitúa entre 500 y 750 mil pesos el tramo más bajo, de acuerdo a un estudio de la Revista Qué Pasa (Rivas, 2011).

Un tercer cambio lo conforma la relación entre el periodista y el lector. Antes las noticias solían ser similares a un monólogo, pero ahora hay tantos medios de prensa y plataformas digitales que el público espera de los medios que escriban sobre temas nuevos y presenten nuevas perspectivas.

Los siguientes cambios tienen que ver con la lealtad. A juicio de Silver (2011), los lectores estaban acostumbrados a tener una fuerte relación y lealtad a un medio particular. Sin embargo, se ha convertido en la norma para los lectores de hoy el desarrollar una relación individual con su periodista favorito o reportero. La lealtad de los periodistas también ha cambiado, mientras que antes se identificaban con su lugar de trabajo, ahora lo hacen primero como individuos, por el tipo de actividades que realizan y los temas que cubren.

Finalmente, advierte que mientras los periódicos están en crisis, las redes sociales están floreciendo. Y no sólo como un centro de búsqueda de información del lector, sino también como método válido para que el mismo periodista investigue, haga preguntas, busque fuentes y analice datos. El periodista actual no sólo está inserto en

la globalización. Se nutre y hace eco de ella. Es su propio medio, su propio editor y su propio filtro.

Pero ¿conocen realmente los periodistas el proceso de globalización y sus consecuencias o se limitan, como casi siempre, a reproducir sencillamente lo que no entienden? (Cardoso, 2001).

El periodista, como antes, como ahora, se encuentra frente al gran reto del siglo XXI: demostrar de una vez por todas que no sólo entiende lo que informa, que no sólo conoce del asunto sino que, además, es capaz de transmitirlo de manera que otros lo entiendan y no verse por ello condicionado. O sea, los periodistas deben de asumir las nuevas tecnologías y los profundos, duraderos, provocadores, beligerantes e influyentes cambios mundiales y deben hacerlo desde la preparación, la profesionalidad y el compromiso. Preparación porque los consumidores de su trabajo están hartos de informadores indocumentados y exigen productos de calidad. La gente no es tonta y los periodistas no pueden seguir creyendo que están por encima del bien y del mal. Profesionalidad porque cualquiera no vale para hacer un trabajo periodístico de cualquier manera. Sólo los profesionales saben qué es la seriedad, el rigor, la responsabilidad y la capacitación. Y compromiso porque, aunque ya se practica pero siempre soterradamente, los periodistas no pueden permanecer al margen y están obligados a rechazar lo despreciable y promover los mensajes auténticos (Cardoso, 2001).

Existe un fenómeno común y fundamental en la globalización: los grandes grupos industriales y mediáticos controlan el poder económico y con frecuencia están en convivencia con el poder político (cadenas de televisión, emisoras, holding de prensa escrita, entre otros).

No obstante y de manera paralela, aparece un progresivo cambio social hacia el poder de las minorías. En medio de esta tan comentada globalización, los grupos

“pequeños” cobran cada día mayor relevancia. No son hoy las mayorías, sino las minorías las que cuentan, lo que se refleja en el sistema político, y por ende, en el periodístico. La idea de una sociedad desmasificada, que exige y se manifiesta (con voto, encuestas, movimientos sociales, etc.) está presente y debe ser reforzada hasta que estas minorías se conviertan a su vez en mayorías (Toffler, 1980).

2.1.2 Convergencia de medios y tecnología

De la imprenta a la edición digital un diario, fue un cambio que obligó a mucho más de una adaptación en infraestructura y capacitación. La irrupción de conceptos como la inmediatez y la necesidad de actualizarse para seguir vigentes cambió para siempre las salas de redacción. Este proceso sigue avanzando, y la conocida y celebrada frase “el medio es el mensaje” está más viva que nunca (MacLuhan, 1999).

Los medios han debido cambiar sus esquemas, prioridades y formas de trabajo de acuerdo al mercado mediático que proporcionan las nuevas tecnologías, donde la red es la protagonista.

Las nuevas tecnologías aplicadas a la comunicación han conseguido suprimir las tradicionales fronteras geográficas, políticas y comunicativas dando lugar al fenómeno de la globalización comunicativa (Valles, 2008).

Surge entonces la idea de ir más allá de la cobertura en tiempo real y comenzar a trabajar en formas de visualización de datos y en aplicaciones que otorguen más oportunidades interactivas a los usuarios. La idea es no depender sólo del texto, sino que sacarle más provecho al computador que ellos usan para ver la información que se les entrega por esta vía.

Estos computadores (a los que hoy sumamos celulares y tablet que perfectamente pueden cumplir el rol de un PC), se han convertido en más que meros procesadores de textos sofisticados, siendo una real, cómoda, rápida y práctica forma de recoger y analizar información.

Con más de 7 millones de usuarios de Internet y 22 millones de celulares en Chile, de acuerdo a cifras del Instituto Nacional de Estadísticas (INE, 2012); la realidad del Periodismo es, sin duda, muy distinta que hace 20, 10 y hasta cinco años atrás.

De los medios digitales pasamos a medios interactivos, y de éstos a una amplia gama de alternativas de información que vienen del mismo medio. A modo de ejemplo, Diario El Sur, además de su página www.elsur.cl, informa desde distintas plataformas, como su twitter @soyconcepcion, o siendo aún más específico, a través de cada periodista que disponga de una cuenta de red social. En la otra vereda, Diario Concepción no dispone de una web interactiva, sino sólo la edición digital del mismo ejemplar impreso.

¿Cómo converge entonces el Periodismo con la tecnología? Los periodistas se ven enfrentados a ella, ya que tienden a acumular labores profesionales que antes no era de su competencia. La digitalización modificó la raíz de todos los procesos esenciales atribuidos a este trabajo: la búsqueda, elaboración y difusión de contenidos informativos. De hecho, el propio concepto de medio de comunicación mutó a raíz de la rápida confluencia entre la industria audiovisual, la informática y de las telecomunicaciones (Salaverría, 2008).

Lo anterior se refleja en la actualidad con profesionales de medios, y específicamente centrándonos en el principal y más antiguo diario de Concepción y de la zona sur del país, El Sur, realizando múltiples tareas que antes se derivaban a otras especialidades, como la toma fotografías, notas para web y radios de la misma empresa periodística y, en el último tiempo, notas para las redes sociales de este mismo medio, en lo que se denomina hoy como “periodista multimedia”.

Ante este nuevo escenario, cabe cuestionarse quién puede ser considerado como director o editor de un mensaje en Internet: ¿El editor de contenidos, el que facilita el alojamiento de sitio, el proveedor de servicios, el operador de ramos de servicios, el proveedor de acceso, el transportador que asegura la conexión entre redes?.

“Con la consolidación de la web 2.0 lo que se logra es una democratización teórica y cada vez más práctica de la información, ya que al menos inicialmente todo el mundo puede crear contenidos informativos, es decir, puede informar. Lo que sucede es que desde criterios periodísticos no se puede pensar que lo que se ha denominado periodismo ciudadano sea periodismo. Ni mucho menos. Un periodista tiene una forma de trabajar, de hacer, con unos criterios que le llevan a ofrecer a su público un producto con rigurosidad, al menos en teoría” (Verón y Sabés, 2012 p.9).

2.1.3 Obsolescencia del conocimiento y dificultades informativas

La vorágine informativa y de medios, sin duda, se alimenta de un apetito constante de conocimiento. El consumidor desea conocer, confirmar y aportar desde su vereda, agilizando este proceso y dinamizándolo. Hay que informar de manera inmediata, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

La cultura de la virtualidad real asociada con un sistema multimedia integrado electrónicamente, es un eje que contribuye a la transformación del tiempo en la sociedad de dos maneras: simultaneidad y atemporalidad. Por una parte la información inmediata por todo el globo, mezclada con reportajes en directo desde el barrio proporciona una inmediatez temporal sin precedentes a los acontecimientos sociales y las expresiones culturales (Castells, 1999).

El panorama es tan simple como radical. El que no se sube al carro de la inmediatez queda obsoleto. Las noticias ya no esperan un día ni un minuto; en segundos se actualizan en los dispositivos móviles.

Gracias a las nuevas tecnologías en Internet, el periodista tiene un abanico más amplio de modalidades comunicativas. Puede hacer uso de diferentes instrumentos como el texto, las imágenes, el video y el audio en una misma plataforma. Con estas modalidades la noticia se puede presentar en una estructura no lineal, más hipertextual y multimedial de respuesta directa.

Pero ¿tienen los periodistas los conocimientos e, incluso, los medios tecnológicos para ser parte de este nuevo periodismo?

No en vano se dice que cuando las empresas hayan montado y organizado su infraestructura tecnológica éstas van a necesitar de periodistas que llenen sus páginas de contenidos veraces, creíbles y atractivos (Sandoval, 2001).

“Al principio, el efecto de la tecnología eléctrica fue la ansiedad. Ahora, parece crear aburrimiento. Hemos atravesado las tres etapas de alarma, resistencia y cansancio que se dan en todas las enfermedades de o tensiones de la vida, tanto individuales como colectivas. Finalmente, nuestro hundimiento tras el primer encuentro con lo eléctrico nos ha predisposto a esperar nuevos problemas” (Mc Luhan 2009. p.51).

Pero “Más allá de las necesidades formativas que impone un entorno en constante transformación, difícilmente podríamos llegar a la conclusión de que avanzamos hacia una sociedad del conocimiento a partir de la observación cotidiana de las costumbres, intereses y formas de vida que surgen a nuestro alrededor como consecuencia de la disponibilidad de acceso masivo a una amplia gama de canales de comunicación” (Mayos, Brey, Campás, Inneraty, Ruiz y Subirats (2011, p.77)

“Nunca fue más verdad que ahora el apotegma socrático sólo sé que no sé nada’ y no sólo porque no estábamos habituados al actual raudal de información ni a la creciente complejidad de una realidad globalizada, sino porque en nuestra sociedad hay

determinadas fuerzas muy interesadas en convertir la información en desinformación. No vivimos en una sociedad de la información, sino en una sociedad de la desinformación” (Otte, 2010. p. 16).

2.1.4 Redes sociales, fenómeno digno de estudio

Las personas y organizaciones forman comunidades llamadas redes sociales. Estas son asociaciones basadas en diferentes clases de afinidad, con el fin de intercambiar información, tomar decisiones, ejercer influencia y otras variadas formas de colaboración. Por ejemplo, redes profesionales, grupos de estudiantes, clubes deportivos, libros, música, entre muchas posibilidades. Las redes sociales han sido materia de estudio en ciencias sociales y sociología por más de un siglo (Freeman, 2004).

Estas redes hoy se llevan a la web. Gratuitas, rápidas y amigables a los usuarios, permiten reunir por gustos, estilos o cualquier preferencia que se desee. Entran en esta categoría los blog (con mayor espacio destinado a la opinión), sitios como Facebook (agrupación de contactos por medio de textos y fotos), Twitter (mensajería), Myspace (música), Instagram (fotos), LinkedIn (red de laboral) y WhatsApp (chat), entre otros. En todos ellos, surge un nuevo medio de comunicación: directo, instantáneo y que refleja los sentimientos parciales del autor.

Llevado al plano informativo, muchos lectores prefieren la subjetividad y la parcialidad asumida de los bloggers a la falsa objetividad de y a la imparcialidad hipócrita de la gran prensa (Ramonet, 1998).

El boom de estos medios ha sido tal, que la mayoría de las personas, en especial los más jóvenes, maneja al menos una de la amplia gama de redes sociales disponibles.

La irrupción de las tecnologías digitales y la gran penetración de internet han contribuido a la formación de importantes redes sociales en internet. Las plataformas tecnológicas más importantes son, por su volumen y cantidad de participantes, Facebook, Twitter, Myspace, LinkedIn. Cada una de ellas apunta a diferentes públicos y formas de uso. Estas plataformas facilitan la aparición de las redes sociales online, creándose verdaderas comunidades virtuales que permiten a diversos individuos y grupos relacionarse e interactuar socialmente dentro de un sistema común (San Martín y Cárdenas, 2010).

La magnitud de las redes sociales digitales en internet ha alcanzado enormes números. Facebook registra actualmente más de 400 millones de usuarios registrados, y 1.171.373.339 visitas mensuales. Hay consenso que las redes sociales que se forman naturalmente en internet, pueden contribuir al desarrollo de la sociedad en muchos aspectos: consumo, grupos de apoyo, entretenimiento, educación e información.

De acuerdo al estudio "Estado de internet en Chile 2011", de la consultora comScore (2011), Chile es el tercer país del mundo, superado sólo por Filipinas y Malasia, que más horas dedica a las redes sociales (Facebook y Twitter lideran las preferencias). El alcance de estos sitios en el país es de un 93%, cuando el promedio mundial en esa categoría es de 76%. Es decir, nueve de cada 10 chilenos que usa internet son usuarios de alguna red social. (De las 25,3 horas al mes que un usuario promedio pasa en internet, casi un tercio -8,2 horas- de ese tiempo lo usa estando en redes sociales).

Con este explosivo crecimiento de redes, éstas se han convertido en un foco de atención de los medios de comunicación. No sólo como un nuevo tipo de fuente periodística; sino que también porque cada individuo que dispone de una de estas redes sociales es en sí un nuevo medio, capaz de informar, discutir e interpretar. Puede complementarlo con fotos, videos, audio y todo lo que implica el área multimedia, y paralelamente, incorporar el hipertexto, al generar instancias de enlaces con otras páginas, dando profundidad y mayor peso a los comentarios on line.

La última encuesta de medios de PRWeek y PR Newswire (2010), en la que se analizaron las respuestas de 1.568 medios de comunicación tradicionales y no tradicionales, revela que el año pasado los periodistas incrementaron el uso de los medios sociales como fuentes de información.

Esta nueva realidad ha trastocado el ejercicio del Periodismo en su esencia. Desde el reporte (que ahora puede y se valida a través de internet), que encuentra en la red un abanico de información para adquirir, analizar, filtrar y difundir acorde al trabajo periodístico perseguido. Al punto que estudios confirman que un periodista puede pasar más horas del día sentado frente a su computador bajando información de internet que en la calle, como antaño. El “periodista on line” debe unir y hacer dialogar las historias que ahora se presentan no en el cara a cara, pero que tienen igual validez para el lector, que ávido de información, buscará que le reconstruyan la “noticia” (Deuze, 2003).

Más de un tercio (37%) de los periodistas tradicionales usan Twitter; 39% de ellos producen contenidos para algún blog como parte de sus deberes profesionales; 24% consideran sitios como Facebook y Twitter como medios importantes para conectarse con los expertos (hubo un incremento de 13% desde 2009); 46% usan los blogs para investigar algunas veces o siempre, y 33% usan las redes sociales para investigar (hubo un incremento de 9% con respecto a 2009).

Existen, entonces, dos veredas desde las cuales emergen las redes sociales en el Periodismo. Desde la pluma del periodista propiamente tal, donde algunos construyen sus espacios con credibilidad, asumiendo incluso un papel de Periodismo independiente, es decir, como un espacio a la supremacía de los oligopolios de la comunicación. Con ello, pasa a existir una dosis de ciudadanía en los espacios mediáticos, que sirve muchas veces de agenda o pauta para los medios convencionales (Porto, 2011).

Y por otro lado, de los ciudadanos, quienes proporcionados de estas redes sociales, son capaces de generar también contenidos, interactuar y difundir. Son, justamente,

estos espacios, llamados “no locales” un punto de encuentro ciudadano, capaces de construir una estructura comunicacional denominada narrativas transmedias.

Según Porto, la forma de hacer contenido transmedia o redes sociales exige más de los autores. Existe una necesidad distinta de proyectar, planificar los caminos distintos, para al final, producir.

2.2 Configuración del perfil profesional

2.2.1. Perfil del periodista

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001) define como periodista a la persona profesionalmente dedicada en un periódico o en un medio audiovisual a tareas literarias o gráficas de información o de creación de opinión. Un perfil profesional, obedece a las características y competencias que debe tener el egresado de esta carrera.

Estas características son consensuadas por los entes formadores y agrupadas en competencias como buena ortografía, redacción, conocimientos de literatura, expresión oral y escrita, responsabilidad, ética, entre otras. Los periodistas son los profesionales que realizan día a día un producto comunicacional diseñado y sostenido, técnica y financieramente por una empresa. “Un periodista es alguien que tiene estudios de nivel superior (diplomatura, licenciatura o doctorado), y que domina la técnica narrativa, la iconográfica (diseño y fotografía), la toma de decisiones periodísticas y tiene, además, una clara conciencia ética de su función profesional” (Fernández del Moral, 2004, p.77).

En el caso de los medios de comunicación y en especial de los escritos, la rigurosidad y la exactitud cobran real valor.

“El perfil está claro y junto a competencias intelectuales, sentido histórico, documental, verificador, etc., se les exige atributos como honradez, responsabilidad, obligación de difundir una información leal, exacta, de utilidad para el destinatario porque se comprende que el futuro de los países depende en gran parte de la buena intención, lealtad, sentido de la responsabilidad, etc., de los que hacen las noticias. El cometido de los informadores es vital ya que deciden la forma y el contenido de la información destinada al público y, por el rol que juegan, tienen muchas posibilidades de influir en las ideas y opiniones e, incluso, de moldearlas” (Aguirre, 2003, p.41).

En este camino, son muchos, los que todavía mantienen la verdad de que el periodista puede y debe seguir siéndolo en la era de la postmodernidad, en la era de Internet o en cualquier otra, porque el Periodismo se fundamenta en la búsqueda de la verdad para difundirla y transmitirla a los demás y eso, a través de cualquier medio, se mantendrá vigente.

“Y quienes informen de hechos, no de publicidad o de propaganda ideológica envuelta en el papel de plata de la noticia para hacerla pasar por información, engañando al receptor del mensaje, que no recibe información por mucho que se le denomine información –habrá si comunicación, pero persuasiva disfrazada– pueden con toda justicia ser llamados *periodistas*. Lo mismo si comentan la realidad, sobre la base de hechos ciertos, honradamente. Por otra parte, Internet, digan lo que digan quienes a sí mismos se consideran expertos en Periodismo en particular y Comunicación en general sin ser periodistas pero queriendo ser apellidados periodistas, no es un *medio*, como no lo son las ondas, sino la radio o la televisión; como no lo es el papel, sino los diarios que utilizan el papel. Radio, televisión, diarios, etc. pueden servirse y se sirven de la red, adaptándose a las nuevas

especificaciones que Internet ofrece e impone, pero no por eso dejan de ser lo que son” (Fernández, 2010. p. 5).

Para muchos autores, el perfil del periodista ha evolucionado más allá de los medios en los que se desenvuelva. “El periodismo de la era digital no sólo implica el uso de nuevas herramientas, sino que supone el ejercicio de la actividad profesional en un nuevo escenario en el que los usuarios tienen un papel más activo, con nuevos horizontes que abre la interactividad, y los lenguajes multimedia obligan a una buena combinación del texto, el sonido y la imagen. No se trata de que los productores de contenido elaboren los mismos mensajes con otras herramientas. Trabajan en una sociedad distinta, la Sociedad de la Información, que cuenta con un panorama más amplio de medios –hay nuevos medios de la mano de Internet- y nuevas convenciones profesionales” (López, 2002 p.8).

López reafirma que la Sociedad de la Información demanda profesionales para la búsqueda y elaboración de los contenidos bien formados que deben salir de las universidades, que deben seguir con esta preparación mediante programas de formación continua. Se trata de un camino ya iniciado, en el que han sido pioneros los periodistas, que desde el primer momento se han subido al carro, y en el que poco a poco aparecen nuevos perfiles, definidos por la industria de la era digital.

“Revisar la relación profesional del binomio información-tecnología permite afirmar que esta profesión fue y sigue siendo marcada por un proceso continuo de redefinición de especialidades y sub profesiones. Cada novedad tecnológica ha generado tensiones y ha funcionado como catalizadora para las nuevas formas de Periodismo en varios puntos de la historia reciente, por lo que la reprofesionalización, entendida como la ejecución de nuevas tareas, ha sido un proceso permanente. Así, el desarrollo de esta profesión está marcado por sucesivos periodos de transformación y cambio, pues los factores sociológicos y los factores tecnológicos que se unen en el tiempo en un momento determinado, van a ser los que

radicalmente cambien el enfoque de los medios de comunicación o del fenómeno informativo en la sociedad. Son encuentros cronológicos, es decir, sincronías entre la oferta y la demanda, entre cambio social y la oferta” (Gutiérrez, 2012, p.12).

A juicio del autor, pese a este nuevo escenario –que indiscutiblemente traerá cambios en los soportes- debería mantenerse sin modificación el Periodismo como profesión, aun cuando existan transformaciones en los contenidos, generando un “nuevo Periodismo” como un “nuevo periodista”, sosteniendo que más allá del asunto tecnológico, lo claro es que esta sociedad requiere de un periodista *más hábil*. La enorme disponibilidad permitirá al informador profesional contar con una abundante información que tendrá en sus manos para enfrentar el proceso informativo.

Estudios a nivel latinoamericano describen realidades de los periodistas chilenos en sus salas de redacción, audio y TV, que dan luces de sus herramientas de trabajo. En prensa escrita, se observa que se mantiene la leve tendencia anterior de más periodistas que computadoras disponibles. Lo interesante de este medio es que el acceso a Internet es del 100% de la muestra. Asimismo prepondera casi en la totalidad la recepción de despachos de agencias y la suscripción a las mismas, tanto en texto como en imágenes.

Se da también como constante la necesidad de tener a disposición prensa, sobre todo, semanal-quincenal y mensual-especializada. En cuanto al material a encontrar en el archivo, las imágenes del periódico, otros medios y de agencias marcan tendencia en toda la muestra. Los recortes de prensa, material de Internet y textos siguen en importancia como tipo de recopilación del medio y de otros diarios locales (Estudio del Programa Medios de Comunicación y Democracia en América Latina, 2002).

En un ámbito más local, según el estudio comparativo de cuatro regiones del país, Mercado laboral y perfil del periodista (Mellado, Salinas, Del Valle y González 2010), se comprueba la juventud de esta profesión. Se entregan algunos datos

interesantes, como que el 12% de estos profesionales de la Región del Bío Bío se desempeña en diarios y periódicos. De estos, el 86% tiene estudios superiores completos, el 4,5% estudios de magíster completo y un sólo un 0,1% un doctorado.

De acuerdo a los datos de este censo, un 93,4% de quienes practican el Periodismo tiene al menos un título profesional, y un 83,7% ha estudiado Periodismo. El resto se ha formado en más de veinte áreas profesionales distintas, tales como Sociología, Ingeniería Comercial, Pedagogía, Derecho, Administración de Empresas y Psicología, entre otros. El área laboral que presenta mayor cantidad de personas con títulos profesionales distintos al de periodista, es la de Comunicación Corporativa, infiriéndose una aún insuficiente singularidad de la práctica periodística en dicho ámbito.

Sus autores, plantean que la especialización no parece representar una ventaja comparativa a la hora de mantener un trabajo dentro del área, con excepción de quienes poseen doctorado. En efecto, quienes tienen y no tienen estudios de magíster, así como quienes tienen y no tienen estudios universitarios, no presentan diferencias importantes en cuanto a los niveles de cesantía mantenidos en los últimos años.

2.2.2 Periodismo institucional

Dentro del Periodismo, una de las áreas que se ha incrementado en los últimos años como fuente laboral es la Institucional. Cada día cobra más importancia la necesidad de contar con un profesional de las comunicaciones que maneje no sólo las relaciones organizacionales internas, sino que sea capaz de adelantarse a situaciones de crisis y, sobre todo, ser una voz efectiva ante la comunidad y los propios medios de comunicación, actuando como un nexo importante entre ambos y la empresa u organización.

“Desde la perspectiva de la comunicación institucional, administrar el flujo informativo tiene el objeto de descubrir y construir la identidad de la organización, mediante el establecimiento de relaciones informativas internas y externas. Los caracteres del mercado de la información exigen que dichas relaciones comporten una auténtica puesta en común entre interlocutores, de manera que la identidad surja del intercambio y la participación de los sujetos involucrados en la realidad institucional” (Sotelo, 2001.p 159).

La necesidad de abordar los temas de manera detallada, con conocimientos pertinentes, ante la globalidad de la información ha llevado al Periodismo a ser cada día –o debería serlo- más especializado en sus funciones. Política, Arte, Economía, Ciudad, Tendencias e Innovación, son sólo algunas áreas que podemos mencionar. En ellas, el profesional de la prensa, en este caso escrita, se forma (con capacitaciones que incluyen desde cursos a postgrados o con la experiencia del día a día) y se preocupa de estar siempre vigente e informado. Sus fuentes lo conocen y la cercanía con sus temas lo puede llevar muchas veces a adelantarse a problemas.

Al otro lado de la entrevista, se encuentra también el periodista institucional, que debe velar por las comunicaciones de la empresa y facilitar éstas con los medios de

prensa. No obstante, así como provee información al exterior, en ocasiones suma esfuerzos para que ésta no salga, si no es conveniente para la organización.

La actividad periodística está marcada por la elección constante. Visto así, el sólo hecho de optar por una noticia sobre otra ya es una elección que puede tener mayores alcances. Aunque información y opinión se mueven, en principio, en planos distintos, es posible intervenir en ella al seleccionar los temas que se consideran foco de interés público.

“El periodista no es un mero intermediario o mediador entre el hecho y el público. Es un intérprete, el artífice que nos ayuda a entender la realidad que nos rodea, los sucesos que acontecen y afectan a nuestra existencia en el mundo. El profesional de la información periodística no se caracteriza por captar sin más los hechos. Busca con rigor y minuciosidad el significado que esos hechos poseen, pues bien sabemos que ver no es comprender. La objetividad y la veracidad del periodista en esta ocupación son elementos esenciales e imprescindibles. Deben hacerse todos los esfuerzos necesarios para garantizar que el contenido noticioso sea fiel, esté libre de prejuicios y se ajuste al contexto, y que todas las opiniones implicadas sean presentadas de modo imparcial. Sabiendo ponderar los diferentes pareceres con justicia, colocando a cada uno en el sitio que le corresponda. Esto es sin razonamientos personalizados que no tengan su base en los datos y los hechos acontecidos” (Real, Agudiez y Príncipe, 2007. p. 6).

De la agenda de los medios hay que diferenciar la agenda del público, constituida por el repertorio de cuestiones que interesan o preocupan a los ciudadanos, cuyo seguimiento puede hacerse por los barómetros de opinión (Fernández del Moral, 2004).

También se incorpora aquí el concepto de *gatekeeper* o *guardabarrera*, (seleccionador), que fue elaborado por Kurt Lewin en un estudio de 1947 sobre las

dinámicas interactivas en los grupos sociales, y que se acuñará de acuerdo a Fernández del Moral, sobre quienes filtran e impiden que llegue cierta (o toda) información al público. Pueden ostentar este “cargo” reporteros, editores o directores; pero en la práctica se da con mayor frecuencia en periodistas institucionales, especialmente en organismos oficiales, como reparticiones públicas y gubernamentales.

2.2.3 La cuestionable participación de la audiencia

Si consideramos que el consumidor de noticias requiere una constante y rápida satisfacción de información, no podemos desconocer que ello trae de la mano un cambio en las preferencias de las audiencias. No basta con leer noticias en papel o en Internet, tampoco en las redes sociales. Hoy se comenta y se comparte.

De una audiencia pasiva, se avanza a una participativa, que comenta e interpreta, hasta una completamente activa, con ganas e información suficiente para participar del proceso en sí, donde el emisor y el receptor interactúan constantemente.

Para entender el contexto en que se va gestando esta nueva audiencia, se hace necesario internalizar que en vez de clasificar a las personas por lo que poseen, como hace la ética del mercado, la ética del prosumidor atribuye un elevado valor a lo que hacen.

Tener mucho dinero es todavía un factor de prestigio. Pero también cuentan otras características. Figuran entre ellas la seguridad en sí mismo, la capacidad de adaptarse y sobrevivir en condiciones difíciles y la capacidad de hacer cosas con las propias manos... ya se trate de construir una cerca, guisar una comida, confeccionarse la propia ropa o restaurar un arcón antiguo. Además, mientras la ética de producción

o del mercado ensalza la especialización, la ética del prosumidor propugna la generalización. La multiplicidad de aptitudes es objeto de estimación. A medida que la tercera ola va equilibrando mejor en la economía la producción para el intercambio y la producción para el uso, empezamos a oír un crescendo de demandas de una forma de vida más ‘equilibrada’ (Toffler, 1980).

Volviendo al nuevo escenario comunicativo, persiste una característica implícita de todo proceso comunicativo: la mediación múltiple. El juego de la mediación múltiple tanto en los medios como en las audiencias, como en sus procesos de recepción, es lo que finalmente define lo que los medios logran, y lo que las audiencias se apropian, negocian o rechazan de los medios, así como el uso que hacen de ellos. “Más que en la emisión, es justamente en el largo y complejo proceso de recepción donde se produce la comunicación; donde se le da su sentido. Un sentido que no es autónomo completamente de los propuestos por los medios, pero que tampoco está restringido a eso. La autonomía de la audiencia es una autonomía relativa, en cuanto que ésta por el momento nunca ha llegado a controlar a los medios. No obstante, puede establecerse la llamada *emancipación de las audiencias*, como una meta a alcanzar” (Gutiérrez, 2010, p. 10).

Para el autor, el rol de periodistas y de los medios, en general, será ser crítico y estimulador del pensamiento entre los miembros de la comunidad para la cual se desenvuelve y hacia los que dirige su trabajo. Esta habilidad sólo se logra con una amplia formación de tipo intelectual y con una disposición al ejercicio del periodismo de investigación y su metodología asociada.

“En el fondo, es el conocimiento el que cobra una gran importancia, pues la dinámica globalizadora hace que el nivel de participación de los ciudadanos y sus posibilidades de incorporarse como agentes activos a esta nueva sociedad, dependan de las capacidades de los individuos y de sus competencias. Contar con información

pertinente hace a las personas mejor capacitadas, mejor informadas, y preparadas para asegurarse una mayor participación ciudadana y, como consecuencia, contribuir a una mayor cohesión social” (Gutiérrez, 2010, p. 11).

Impulsa a descubrir el rol que los informadores y los medios de comunicación tendrán en esta materia. Pero pese a que reconoce que su postura es importante, especial atención requiere la formación de un periodista que sepa resguardar su rol como profesional de la información, instruido para ello. “No en vano la base de la instrucción informativa se inicia con la formación de una mente crítica, pues sólo así el profesional podrá ser también crítico y estimular el pensamiento entre los miembros de la comunidad para la cual se desenvuelve y hacia los que dirige su trabajo. Esta habilidad sólo se logra con una amplia formación de tipo intelectual y con una disposición al ejercicio del periodismo de investigación y su metodología asociada” (Gutiérrez, 2010, p. 12).

En efecto, no basta con disponer de toda la información -que hoy en día está al alcance de cualquier profesional de las comunicaciones- y procesarla para su publicación en papel o digital, el nuevo Periodismo requiere de ciertas habilidades, herramientas y códigos que deben comenzar a incorporarse como tales para tener cabida real.

En pocas palabras, evitar convertirse en lo que autores denominan Periodismo zombie, término que acuña a una profesión que parece viva pero que está muerta, que balbucea, que trastabilla y que no sabe cómo mejorar el producto periodístico con la integración de las voces de la audiencia.

“El periodista zombie hace un uso de las aplicaciones informáticas de Internet con criterios tecnológicos. Adopta la tecnología porque los acelerones tecnológicos están en el centro del cambio de las comunicaciones en nuestro tiempo, pero no aplica la tecnología con criterios periodísticos. O pocas veces lo hace. O pocos medios lo

hacen. Con incrustar tecnología y pedir a la gente que envíe mensajes de lo que sea no se hace Periodismo” (Pastor, 2010. p. 56).

Las noticias, en consecuencia, cambian de una lectura a una conversación; donde la tecnología y la formación se dan la mano para permitir que las audiencias tengan voz en los nuevos mercados.

El Periodismo atraviesa por un momento de la historia donde, por primera vez, su hegemonía como guardián de las noticias es amenazada no sólo por la tecnología y los nuevos competidores, sino potencialmente, por la audiencia a la que sirve. Armada con herramientas de edición web fáciles de usar, conexiones permanentes y dispositivos móviles cada vez más potentes, la audiencia en línea tiene los medios para llegar a ser un activo participante en la creación y diseminación de noticias e información.

Los autores definen este Periodismo participativo como el acto de un ciudadano o grupo de ciudadanos que juegan un papel activo en el proceso de recolectar, reportear, analizar y diseminar información. La intención de esta participación es suministrar la información independiente, confiable, exacta, de amplio rango y relevante que una democracia requiere. Hacen hincapié en la escasa supervisión de este flujo de interacciones por parte de profesionales idóneos, donde el periodista llega a ser un *líder de foro* o un mediador en lugar de ser un simple profesor o conferencista. Mientras que la audiencia llega a ser un *prosumidor*.

“Lo que está ocurriendo, merced al desarrollo tecnológico, no es más que el logro de ese papel activo que siempre se ha demandado del receptor – público – audiencia – usuario en el proceso informativo – comunicativo. Una participación que finalmente está consiguiendo el grado deseado, y que sólo podemos esperar que siga creciendo. Pero de ahí a equiparar las funciones, las obligaciones y responsabilidades que a cada cual corresponden en dicho proceso hay un gran trecho. En la base de esta

monumental confusión está sin lugar a dudas la inacabada transición hacia la profesión del Periodismo, así como los reiterados incumplimientos y vulneraciones que determinados grupos empresariales y periodistas hacen del ejercicio periodístico. Lo que ha generado una pérdida preocupante de la credibilidad de los públicos en el Periodismo” (Real, Agudiez, Príncipe, 2003, p. 6).

2.3 Rutinas profesionales

2.3.1 La rutina profesional de los informadores

Las rutinas con las que se produce la información están estudiadas en la teoría de las organizaciones en general, pero su análisis reviste particular importancia en el Periodismo. “Ellas no sólo afectan el aspecto laboral sino también y, de modo importante, los contenidos de los medios. El tema es especialmente relevante ya que los medios no son una organización cualquiera ‘fabrican’ un ‘producto’ compuesto por hechos, opiniones o ideas que afectan la forma como percibimos el mundo y cómo tomamos nuestras decisiones” (Greene, 2009, p, 203).

El origen de las rutinas en esta profesión según Greene, se inicia-como en todas las Ciencias Sociales- con el fin de auxiliar a quienes las ejercen para dar un orden a los acontecimientos, distinto al que tiene en la realidad y para interpretar las situaciones ambiguas. Estas rutinas permiten tener cierto grado de influencia en los contenidos, al ser estos métodos los que finalmente determinan su enfoque, cómo reportear frente a las dificultades, el apremio del tiempo límite, la falta de recursos para elaborar una nota, entre otros.

Greene identifica distintos tipos de rutinas:

-Rutinas generadas a partir de las audiencias: que responden a que los periodistas hacen su trabajo pensando en los intereses de su público, con procedimientos orientados a la audiencia o lectoría, en este caso de investigación. Se desarrollan para cubrir necesidades del sistema y se convierten en normas institucionalizadas que son entendidas por quienes las utilizan.

-Rutinas relacionadas con el medio: el medio, como procesador del contenido noticioso origina rutinas. Como ejemplo destacan agencias informativas a las que se suscriben los medios para obtener información macro aunque similar entre medios; sectores (áreas informativas), que permite destinar periodistas a distintos sectores donde se generan noticias, hacer seguimiento y mantener el contacto. Es el típico periodista de Salud, Tribunales, educación o Gobierno, y la revisión de notas que publica la competencia.

-Rutinas originadas por las fuentes: como no siempre es posible ser testigos presenciales de la información, la autora atribuye esta rutina a la información que entregan las denominadas fuentes informativas, que tiene una influencia importante en el contenido de los medios.

“En la profesión periodística, las rutinas profesionales pueden ser definidas como procedimientos habituales, que se aceptan como prácticas profesionales, desarrolladas con la finalidad de ayudar a quienes las ejercen a dar un orden a los acontecimientos. Un orden que debe entenderse como distinto al que tienen en la realidad, orientado a interpretar situaciones ambiguas. En ese sentido, pueden señalarse como rutinas principales en el ámbito periodístico la selección y gestión del caudal informativo recibido, tarea en la cual los informadores afrontan dificultades tan diversas como la revisión del material que podría convertirse en noticia, la falta de tiempo, la asignación del espacio o la competencia con otros medios de comunicación” (Gutiérrez, 2010, p, 7).

Paralelamente, la forma en que los valores profesionales y las rutinas productivas de los periodistas influyen y se reflejan en el contenido de la información ha sido documentada de manera sistemática desde fines de los setenta hasta nuestros días. Temas, enfoques, ángulos y profundidad de las noticias, entre otras variables, dependen en buen grado de los procedimientos establecidos para el acopio de información como materia prima así como del conjunto de valores profesionales que orientan a los profesionales para decidir qué se puede considerar noticia y qué no. Más aún, la misma tendencia ideológica del medio de comunicación, para lograr su reproducción, requiere ser internalizada en y proyectada por los comunicadores en sus rutinas diarias de producción de las noticias (Frankkenmerg y Lozano, 2010).

De acuerdo a estos autores, uno de los grandes condicionantes para la objetividad, imparcialidad y pluralidad de la producción mediática es en concreto esta agenda de trabajo de las empresas de medios. Los periodistas acuden de manera rutinaria a fuentes fijas que les proporcionan información que en su mayoría resulta oficial o propagandística.

Son, entonces, los procedimientos establecidos para el acopio de la materia prima con la que se confeccionarán las noticias determinantes para la profundidad y la calidad de la información transmitida.

2.3.2 Rutinas prensa escrita

La falta de tiempo, de medios que faciliten el trabajo y muchas veces de personal, hace de las rutinas en el Periodismo un factor clave para organizar y canalizar la información noticiosa. Aunque suene pretencioso, de éstas dependerá muchas veces, la calidad de los textos y la continuidad que se le dé al suceso mismo.

“Las crónicas o newsroom de los diarios chilenos se organizan sobre la base de tres tipos distintos de reporteros: los reporteros de agrupaciones, los reporteros de sector y los reporteros volantes. A cargo de ellos está la figura del editor, secundada por lo general por un subeditor. El día comienza con un proceso de generación de ideas -que consiste simplemente en la lectura atenta de la competencia- en la organización de las invitaciones a eventos que han llegado y en la distribución por temas de la pauta informativa enviada por las dos agencias de noticias que las efectúan: UPI y ORBE. El editor o el subeditor (y hasta algunas veces la secretaria) distribuye los temas entre todos los reporteros, a veces aconsejando por escrito a cada uno acerca de tópicos específicos que se debiera abordar” (Ramírez, 1995, p. 2).

En un afán de desmarcarse de lo netamente “oficial”, también se generan pautas propias, generadas por la contingencia o el interés editorial del medio en cuestión.

“La valoración que cada medio efectúa de los acontecimientos de la realidad y la intención de transmitir al público ese orden de importancia para que lo haga suyo (porque de eso se trata) supone, por un lado, seleccionar determinadas informaciones y excluir el resto, y, por el otro, jerarquizar las que han sido escogidas. Esa selección se hace mediante la combinación de distintos factores que son de diversa índole pero que responden a tres tipos de razones” (Fontcuberta, 1999, p.8).

El autor las divide de la siguiente manera:

- a) La demanda de información del público.
- b) El interés de un medio en dar a conocer a su audiencia determinados hechos.
- c) El propósito de distintos sectores de la sociedad de informar al público, a través de los medios, de determinados hechos que sirven a sus intereses.

Dichas razones implican tres tipos de presión sobre la información, y el resultado de la negociación entre los tres, no siempre exenta de conflictos, decide el contenido final del medio.

Fontcuberta sugiere un planteamiento sistémico, es decir, dotarse de un instrumento que ayude a organizar de manera coherente los contenidos de la pauta de cualquier medio. La diferencia entre una fórmula y un planteamiento sistémico es que la primera es rígida, condiciona la oferta informativa y tiende a priorizar la forma sobre el contenido, a priorizar el efectismo; mientras que el segundo es flexible y pretende dar la máxima importancia a la comprensión de la noticia desde todos sus ángulos, es decir, a priorizar la información.

En términos prácticos, una rutina periodística debiese contemplar un tema definido por la contingencia, un acercamiento al contexto, que permita averiguar la mayor cantidad de datos posibles para abordar de mejor manera la nota; una entrevista o reporteo, acceso a fuente creíble y seria, y un procesamiento de información que luego se ve reflejado en la publicación.

2.4. Desempeño profesional en situaciones de catástrofe

2.4.1. El 27/F y el desempeño periodístico en Concepción

Treinta y un veces más fuerte que el terremoto del mismo año en Haití, el ocurrido el 27 de febrero de 2010 en Chile liberó energía equivalente a 100.000 bombas atómicas. La Nasa asegura que el movimiento –que dejó un saldo de más de 520 víctimas fatales- cambió la rotación de la Tierra, haciendo el día más corto en 1,26 microsegundos e inclinó el eje del planeta en 2,7 milisegundos. Geólogos penquistas, alemanes y norteamericanos que llegaron a la zona para realizar estudios inmediatamente post sismo, concuerdan en que la ciudad de Concepción se desplazó 3,04 metros hacia el oeste y provocó levantamientos de hasta tres metros en lugares como Lebu.

El trágico evento demostró que no sólo no se estaba preparado como país y región para enfrentar una catástrofe de esa magnitud e incluso una inferior. “Todo fue un caos, confusión y aislamiento. No resulta lógico que la máxima autoridad regional del momento, Jaime Tohá, reconociera que estuvo 48 horas sin poder comunicarse con el gobierno central. También lo es la confusión generada entre la Armada y la Onemi sobre la ocurrencia de un tsunami que llevó a la Presidenta de la República a descartarlo por la información errónea recibida. Los chilenos no sólo están molestos, sino que no logran entender la falta de rigurosidad en la precisión del número total de víctimas fatales. La Confusión era tal que en menos de 24 horas se modificaron cifras, ya que había hasta 17 personas repetidas o los Rut no eran coincidentes en una misma lista. Preliminarmente se hablaba de 790 fallecidos, hoy, la cifra es de 521” (Gómez, 2010. p.5.)

En Talcahuano, olas de hasta 5 metros penetraron en la ciudad elevando el nivel del mar sobre los 2,4 metros, destruyendo todo a su paso. Algo similar ocurrió en Dichato. En Concepción, se catastran un total de 78 mil inmuebles, de los cuales

2.733 unidades (4%) están destruidas, 3.575 (5%) tienen daños severos, mientras que otras 30 mil 290 (38%) tienen daños moderados. También es la única comuna que reporta formalmente edificios de altura con orden de demolición. Se trata de ocho edificios con daño total (que corresponde al 0,8% de un universo de 978 edificios, mientras que hay otros 43 edificios (4,4%) que reportan daños severos (Toloza, Riffo, 2010 p, 37).

Para los periodistas de Diario EL SUR Toloza y Riffo, el sismo no fue lo más complejo de presenciar y reportear. Lo difícil ocurrió con el descalabro social que tiñó de sombras la ciudad. Robos, saqueos a farmacias, multi tiendas, supermercados, tiendas de barrio, todo fue robado, y de manera violenta. En los barrios, el temor y los rumores corrían a velocidad más veloz que las mismas réplicas, que sólo durante la madrugada del 27 hubo más de 60 perceptibles según reportes del Servicio de Sismología de Chile.

Como si se tratase de una operación militar, las poblaciones se coordinan, arman y protegen en cuadrillas. “Barricadas en los barrios más pobres, alambrados y cercos en los sectores más tradicionales. Pero todo es igual. El temor a lo desconocido, a perder la vida, a enfrentarse a la posibilidad de morir por una situación que no estaba en los planes. Es claro que nadie piensa en retomar sus labores de trabajo. Las familias están en riesgo y eso es motivo suficiente para quedarse en casa. Además, no hay luz, comida, agua, servicios, transporte ni combustible. El ser ‘pobre’, el no tener nada nos volvió de golpe a la humanidad. Desde ese día supimos que nuestro vecino se llamaba Jorge, que estaba casado con Claudia, y que tenían una hija de tres años. Finalmente nos dimos cuenta que no vivimos solos, que a nuestro alrededor, nos guste o no, hay otros seres humanos, y que desde ese momento se convertían en nuestros defensores y nosotros en los de ellos. Turnos que comenzaban a las 7 de la tarde, con recambio cada tres o cuatro horas, permitían patrullas de 4 a 5 vecinos controlar lo que ocurría en cada una de las esquinas de la población, la villa, el parque residencial, población o como quieran llamarlo” (Toloza y Riffo, 2010, p, 114).

Para tener una idea global de los daños e impacto de este evento, el Plan de Reconstrucción terremoto y maremoto del 27 de febrero de 2010, del Ministerio de Desarrollo Social (2010), detalla que luego de ocurrida la catástrofe y de asumir el nuevo gobierno del Presidente Sebastián Piñera, se dio inicio rápidamente a un proceso de levantamiento de información por parte de cada ministerio, tomando como punto de partida la información recibida de la administración saliente. A medida que se avanzaba en el recuento de los daños y consecuencias de los eventos del 27 de febrero, la tendencia indicaba que la magnitud de las mismas sobrepasaba con creces la de cualquier otro desastre natural ocurrido en la historia de nuestro país.

El terremoto y maremoto dejaron:

- 521 víctimas fatales.
- 56 presuntas desgracias.
- 370 mil viviendas destruidas o dañadas que corresponden al once por ciento del total de la zona afectada y en algunas localidades sobre 70 por ciento.
- 133 hospitales dañados, equivalente al 71 por ciento de la red hospitalaria total.
- Se perdieron cuatro mil 249 de las 19 mil 439 camas existentes en la zona afectada, y 167 de 439 pabellones. En la Región del Maule, los daños equivalen al 50 por ciento y 54 por ciento de las camas y pabellones, respectivamente.
- Seis mil 168 de ocho mil 326 establecimientos educacionales dañados, lo que afectó a más de dos millones 95 mil 671 alumnos.
- 211 puentes destruidos o dañados.
- Más de 900 pueblos y comunidades rurales y costeras afectadas, equivalentes a cerca de 100 veces el daño producido en el desastre de Chaitén y el terremoto de Tocopilla.
- 29 mil 663 millones de dólares equivalentes al 18 por ciento del PIB del año 2009 es el costo estimado de la pérdida para el país.

Con este escenario, los medios de comunicación e informativos, se convierten en

agentes principales de información ciudadana, altamente requerida por el público y las autoridades. Aún más, medios como Radio Bío Bío sirvieron de improvisada farmacia en la Galería Olivieri, permitiendo entregar los medicamentos más urgentes, debido a que todos los establecimientos del rubro estaban cerrados. La emisora tuvo además un rol activo como puente entre miles de personas, que por esta vía, supieron de sus familiares y amigos (Suplemento histórico NOS, 2010).

2.4.2. Nociones básicas para el reporte en situaciones de emergencia

El trabajo de reporte en medios de comunicación siempre es distinto y conlleva una gota de adrenalina. Cambian las notas, cambian los rostros, los protagonistas, los hechos, los lugares y hasta la rutina que se ejercerá en cada noticia.

En casos de emergencia, esta dinámica se vuelve aún más cambiante y puede bordear lo incierto. Las condiciones “normales” del periodista se ven seriamente afectadas a niveles desconocidos y, probablemente, nunca experimentados por su persona.

Lo primero será definir qué entendemos por catástrofe. “Catástrofe o emergencia es aquel fenómeno excepcional de la naturaleza o hecho provocado por el hombre, en forma involuntaria o voluntaria que afecta a muchas personas o a una comunidad, ya sea porque atenta en forma directa contra su vida, su salud o su calidad de vida (incluido el medio ambiente), o indirectamente a través de las consecuencias - económicas, sociales, políticas, culturales, etc. —que acarrea o puede llegar a causar”. (Camps, 1999, p, 23).

Según Sibila Camps, en la escala que sea, ciertas catástrofes como un terremoto, un tornado que destruye a un pueblo, o una inundación que obligó a la evacuación masiva, no sólo se rompen o interrumpen la cadena productiva y obligan a autoridades

a replantear sus proyectos; también dejan secuelas psicológicas y conllevan una profunda modificación en las costumbres de la población.

Lo mismo ocurre en el ámbito periodístico, donde las dificultades son varias. Una de ellas está relacionada con la percepción de los hechos, con la dificultad para encuadrar, para jerarquizar ante la avalancha de imágenes, de relatos, a que se enfrentan los informadores. Esto se traduce en cuánto más miras, menos sabes.

Hay que tener presente que en las situaciones de catástrofes las estructuras de gestión de poder también se ven alteradas, por lo que el desconcierto también afecta a las fuentes informativas. En este contexto, fuerzas policiales y militares, ONG's, entre otros, emergen como fuentes informativas de primer orden, junto con las autoridades de gobierno y, en algunos casos, de los organismos internacionales que se hacen presentes en los primeros momentos.

Si a lo anterior sumamos el hecho que la especialización en la carrera periodística está cada vez menos valorada, especialmente en los medios de comunicación, que en los últimos años han dejado incluso la antigua manera de dividir a su planta por secciones específicas, que le permitieran especializarse en cuanto a experiencia en esa determinada fuente llevara, el desconcierto puede ser mayor.

“Un periodista que procura especializarse en la Gestión del Riesgo de Desastres, tendrá mayores herramientas que el resto para saber sobre las acciones que deben desarrollarse en la lucha por reducir el impacto de la amenaza que se concreta” (Morales, 2006, p.50).

Este nivel de especialización no se encuentra en las salas de redacción locales. Tampoco el interés de los medios en instruir a sus trabajadores o crear algún tipo de manual o guía de trabajo ante eventos similares.

En la cobertura de catástrofes in situ, la producción y la preparación de las notas es más compleja que en otro tipo de temas, asegura Camps. No se trata sólo de ir al lugar, observar, hacer entrevistas y ponerse a escribir o a contar lo que sucede. El

éxito de la cobertura, la eficiencia profesional del periodista, y su resistencia física y psíquica también dependen de su capacidad para organizarse y para mantener en orden las múltiples tareas que debe realizar. Estas comienzan en cuanto se despierta, ya que es preciso que vea por televisión los informativos locales y nacionales, y que lea los diarios locales. Y siguen a lo largo de toda la jornada, en que, si se halla a bordo de un vehículo con radio, debe estar atento a los informativos o a los programas que puedan tratar el tema que está cubriendo.

“Una educación temprana en estos temas posibilita que el periodista no tan sólo genere acciones comunicacionales durante el desastre, sino que antes de ocurrido. Para eso debe definir los riesgos inherentes al sector geográfico donde trabaja. Si el periodista considera este tipo de situaciones y planifica adecuadamente, podría establecer, cada año, una serie de publicaciones con información sobre las zonas más vulnerables a inundaciones y deslizamientos”. (Yáñez, Arriagada, 2009, p.13).

Junto con la educación, es imperativo que los profesionales de la información sepan, además, comunicarlo de manera oportuna, eficiente y segura. Lo que en otras instancias sería un proceso muy simple, en este tipo de situaciones adversas se vuelve muy complejo, puesto que requiere de la acción conjunta de profesionales de diversas disciplinas, donde el periodista es un eje del conjunto, un eje clave para facilitar el acceso de la población a la información básica, no sólo sobre medidas posteriores a los eventos sino desde mucho antes para consolidar los sitios inestables y persuadir a la población de reducir los niveles de riesgo” (Arguello, 1995).

Enfrentados a un desastre natural o provocado, los medios siempre buscarán las mejores noticias e historias, como estadísticas de fallecidos, daños en infraestructura, entre otras, dejando de lado muchas veces medidas o acciones que orienten a los afectados del evento sobre cómo resguardarse o mitigar de alguna manera los efectos de éste.

Desde que la Organización de las Naciones Unidas (ONU) declaró en 1990 el Decenio Internacional de Reducción de Desastres Naturales (DIRDN), se ha iniciado a nivel mundial una serie de publicaciones, medios “alternativos”, a fin de planificar y ejecutar campañas de divulgación usando a los medios como instrumento que mejore la cobertura. Ello demuestra la imperiosa necesidad de que se creen nuevos canales de comunicación, en virtud de que los tradicionales no están cumpliendo con la función de informar en torno a la prevención de los desastres naturales.

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La investigación que se efectuará en este estudio es del tipo no experimental, es decir, aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. No se harán variar intencionalmente estas variables, sino se observará el fenómeno tal y cómo se da en su contexto natural, para después analizarlo (Kerlinger, 1979).

Para ello, se recogerán datos que se llevarán a conclusiones del tipo cualitativas, incluyendo descripciones y creencias manifestadas por los participantes, de manera individual (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Según los autores mencionados, la investigación cualitativa consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, experiencias, significados y otros aspectos subjetivos), que serán analizados e interpretados, convirtiéndolos en temas. La preocupación directa estará centrada en las vivencias de los participantes tal como fueron sentidas y experimentadas. “La investigación cualitativa da profundidad a los datos, la dispersión, la riqueza interpretativa, la contextualización del ambiente o entorno, los detalles y las experiencias únicas. También aporta un punto de vista fresco, natural y holístico de los fenómenos, así como flexibilidad” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

La investigación estará orientada a la descripción, exploración y entendimiento, con resultados reflexivos y con aceptación de tendencias.

3.2 Población Objetivo

Para el siguiente estudio se considerará el universo total de los periodistas de los diarios El Sur y Diario Concepción, que trabajaron cubriendo informativamente el terremoto del 27 de febrero de 2010, durante el primer mes post sismo. Sean éstos de planta o colaboradores. Cabe mencionar que durante este período, ellos desempeñaron reporteo, pese a que pertenecían a secciones distintas, por ejemplo, Espectáculos, Economía, Editorial, Tecnología, Educación, entre otros.

Como incluye a los 27 periodistas involucrados no fue necesario hacer una muestra representativa. De ellos, 15 corresponden a diario El Sur y 12 de Diario Concepción.

El detalle de los participantes de esta investigación es el siguiente:

Dirección: Avenida Jorge Alessandri 1937, Hualpén. (Hoy en nuevas dependencias, en Caupolicán 518, piso 8, Concepción).

Tabla 1

	Nombre del Periodista	Cargo
Sujeto 1	Paz Moraga Sabaj	Periodista
Sujeto 2	Carlos Oyarce Sandoval	Periodista
Sujeto 3	Carolina Abello Ross	Periodista
Sujeto 4	Cristian Olivares Valenzuela	Periodista
Sujeto 5	Nelson Riffo Marabolí	Periodista
Sujeto 6	Cecilia Díaz Retamal	Periodista
Sujeto 7	Lilian Bizama Fernández	Periodista
Sujeto 8	Carmen Gloria Sandoval Venegas	Periodista
Sujeto 9	Alvaro Peña Saavedra	Periodista
Sujeto 10	Carolina Cáceres Aguilera	Periodista
Sujeto 11	Paulo Muñoz Villalobos	Periodista
Sujeto 12	Nello Rolleri Veloso	Periodista
Sujeto 13	Gastón Cerna Martin	Editor
Sujeto 14	Fabián Polanco Muñoz	Periodista
Sujeto 15	Víctor Toloza Jiménez	Editor

Cochrane 1102, Concepción.

Tabla 2

	Nombre del periodista	Cargo
Sujeto 16	Roberto Fernández Ruiz	Editor
Sujeto 17	Francis Parra Morales	Periodista
Sujeto 18	Tania Merino Macchiavello	Periodista
Sujeto 19	Ximena Valenzuela Cifuentes	Periodista
Sujeto 20	Angel Rogel Alvarez	Periodista
Sujeto 21	Samuel Esparza Muñoz	Periodista
Sujeto 22	Ricardo Cárcamo Ulloa	Periodista
Sujeto 23	Helia Avendaño Riffo	Periodista
Sujeto 24	María Francisca Bravo	Periodista
Sujeto 25	Carola Venegas Vidal	Editora
Sujeto 26	Alejandro Baño Oyarce	Editor
Sujeto 27	Patricio Vera Muñoz	Periodista

3.3 Herramientas de recolección de información

Como método de recolección de datos en esta investigación se utilizará un cuestionario de preguntas elaboradas previamente.

El cuestionario es un género escrito que pretende acumular información por medio de una serie de preguntas acerca de un tema específico, para finalmente, dar puntuaciones globales sobre éste. Es un instrumento de investigación que se utiliza para recabar, universalizar y finalmente, comparar la información recolectada. Como herramienta, el cuestionario es muy común en todas las áreas de estudio porque permite llegar a un mayor número de participantes y facilita el análisis de la información. Su función se centra en recabar información de utilidad para la sustentación de una indagación formal que requiera de datos o tendencias de opinión. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

El cuestionario estará dirigido al universo total de los periodistas de ambos medios, durante el primer mes después del terremoto del 27 de febrero de 2010.

Se aplicará por igual a los cargos de editores y periodistas, considerando que por la contingencia de evento todos realizaron labores de reporteo en terreno y en salas de redacción.

Constará de preguntas de dos tipos: alternativas y de desarrollo libre, que permitirán indagar acerca de las rutinas periodísticas.

Esta herramienta se aplicará de manera personal, telefónica y vía E-mail, la mayoría de ellas en la Provincia de Concepción, y en un porcentaje menor de otras zonas del país; debido a la migración de profesionales de sus medios de comunicación originales. El diseño tendrá como base 12 preguntas, que abordarán 12 ítems de interés.

Tabla 3

Items considerados	
1	Rutinas periodísticas previas al terremoto
2	Rutinas más recordadas por los periodistas antes del terremoto
3	Identificación de rutinas
4	Importancia de las rutinas para el desarrollo del trabajo periodístico
5	Terremoto y alteración de las rutinas de los periodistas de ambos medios
6	Principales rutinas modificadas con el 27/F
7	Problemas y carencias del trabajo periodístico post terremoto
8	Alteración de las rutinas y cómo influyó en la calidad de las publicaciones
9	Origen de la información durante el reporte
10	Periodismo en situación de catástrofe y su desarrollo en los diarios locales
11	Protocolos de manejo de crisis en medios de comunicación
12	Capacitación de editores ¿estuvieron preparados para guiar a los reporteros?

3.4. Cuestionario

Identificación y Reconstrucción de Rutinas Periódicas
Datos personales
Nombre
Edad
Nive de estudios
Universitario completo
Universitario incompleto
Magíster
Doctorado
Cargo actual
Marque con una X la opción elegida y conteste las que son abiertas
1.¿Trabajaba antes del terremoto del 27/F siguiendo una rutina periódica?
<input type="checkbox"/> Sí
<input type="checkbox"/> Algunas veces
<input type="checkbox"/> No
2.¿Qué rutinas de las que utilizaba recuerda?
3.¿Cuáles de las siguientes rutinas aplicaba antes del 27/F? (puede marcar más de una)
<input type="checkbox"/> Llamados o intercambio de mails a fuentes recurrentes.
<input type="checkbox"/> Lectura de agencias
<input type="checkbox"/> Reuniones de pauta
<input type="checkbox"/> División de su trabajo por sección
<input type="checkbox"/> Reporteo en terreno
<input type="checkbox"/> Reporteo telefónico y mail
<input type="checkbox"/> Conferencias de prensa
<input type="checkbox"/> Se documenta e investiga antes de iniciar un reporteo
<input type="checkbox"/> Verifica los datos entregados por las fuentes
<input type="checkbox"/> Envío de textos a edición para ser revisados
<input type="checkbox"/> Apoyo o guía de superiores sobre tema a reportear
4.¿Considera que las rutinas periódicas previas al terremoto eran suficientes? ¿Por qué?
5.¿Considera que el terremoto del 27F alteró durante el primer mes las rutinas de los periodistas?
<input type="checkbox"/> Sí (por qué)

No (por qué)

6. Marque cuáles de las siguientes rutinas se vieron alteradas durante el primer mes

Lectura previa de medios en papel y/o internet

Llamados o intercambio de mails a fuentes recurrentes.

Lectura de agencias

Reuniones de pauta

División de su trabajo por sección

Reporteo en terreno

Reporteo telefónico y mail

Conferencias de prensa

Se documenta e investiga antes de iniciar un reporteo

Verifica los datos entregados por las fuentes

Envío de textos a edición para ser revisados

Apoyo o guía de superiores sobre el tema

7. ¿Qué dificultades tuvo para trabajar? (puede marcar más de una).

Problemas de desplazamiento desde y hacia el lugar de trabajo

Jornadas laborales extensas

Falta de equipos tecnológicos (celulares, notebook o vehículos para reportear)

Dificultad para corroborar datos de las fuentes

Falta de tiempo para investigar

Falta de tiempo para hacer pautas y revisión de notas con el editor

Otro (¿cuál?)

8. Considera que la alteración de las rutinas puede afectar la calidad de las publicaciones?

Sí (por qué)

No (por qué?)

9. ¿De dónde provenían la mayoría de las informaciones del reporteo?

(Marque sólo una).

Llamados o mails de lectores

Comunicados de prensa

Conferencias de Prensa

Salidas a terreno/ testimonios in situ

Otro (¿cuál?)

10. ¿Tenía antes del 27/F alguna instrucción en Periodismo en situación de catástrofe?

Sí

No

11.¿Existió algún protocolo de manejo de crisis/riesgo que guiara el trabajo periodístico?

Sí (¿cuál?)

No

12¿Considera que sus superiores estaban capacitados para guiar su trabajo?

Sí (¿por qué?)

No (por qué?)

4. ANÁLISIS Y RESULTADOS

4.1 Categorías de análisis

Par analizar las rutinas periodísticas en el periodo de tiempo señalado, el cuestionario utilizó 12 preguntas que abordan 12 ítems de interés.

Como método de validación, en esta investigación se diseñó específicamente un mecanismo que utilizará la fórmula $50 + 1$, donde se reconocerá el ítem que será contestado por 14 personas y más, del universo de consultados.

Con esta validación habrá inferencias numéricas sobre las rutinas periodísticas, conclusiones, para finalmente elaborar propuestas para un mejor ejercicio del Periodismo en situaciones de catástrofe en las salas de redacción.

Ello será llevado a un cuadro resumen de análisis, que concentrará los principales temas/áreas que permitirán identificar y reconstruir las rutinas periodísticas del 27 de febrero de 2010, en estos dos importantes medios de comunicación escritos. Luego, la idea es proponer un cambio en la metodología de trabajo en las salas de redacción, con miras a mejorar el modelo actual, carente de protocolos y diseños de manejo de comunicación y reporte e situaciones de catástrofe.

Figura A



4.2 Cuadro resumen

Tras el análisis e inferencia de los resultados, se desprende una tabla resumen conformada por las categorías de mayor fuerza, es decir, que fueron validadas con el método 50 +1, obtenido tras la consulta de los 12 ítems.

El resultado fueron 11 ítems, que se detallan a continuación:

Tabla 5

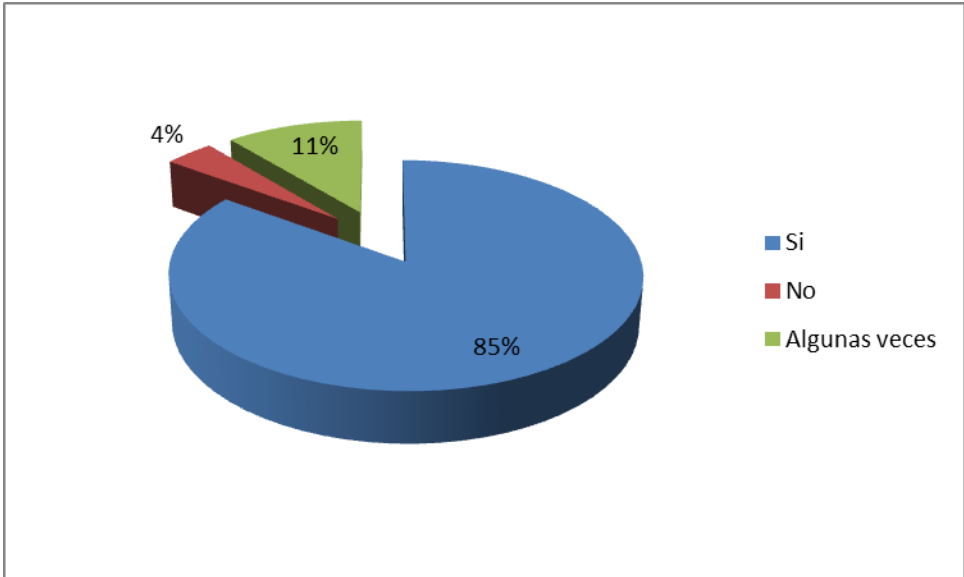
Ítems Validados	
1	Trabajo periodístico previo al terremoto se realizaba siguiendo rutinas.
2	Rutina más recordada antes del 27F: la reunión de pauta.
3	Principales rutinas que realizabna los reporteros antes del terremoto
4	Las rutinas empleadas con anterioridad al terremoto son consideradas suficientes para realizar un trabajo periodístico óptimo.
5	El terremoto alteró de manera significativa las rutinas en ambos diarios.
6	Rutinas más alteradas: lectura previa de medios (papel y/o digital), llamados o intercambio de mails a fuentes recurrentes, reporteo telefónico y vía mail, y reuniones de pauta.
7	Los periodistas se enfrentaron a múltiples dificultades para realizar su trabajo.
8	La alteración de rutinas afecta la calidad de las publicaciones.
9	La mayoría de la información recopilada tiene su origen en el reporteo en terreno.
10	La mayoría de los periodistas no tenía conocimientos o instrucción en situaciones de catástrofe.
11	Existe reconocimiento hacia sus superiores en las labores de edición.

Ítem n°1: Trabajo periodístico previo al terremoto se realizaba siguiendo rutinas

Tras determinar un cuadro resumen de las áreas que constituyeron categorías validadas, en el ítem n°1, se confirma que los periodistas de los diarios El Sur y Diario Concepción sí utilizaban distintas rutinas para el ejercicio profesional antes del terremoto del 27 de febrero de 2010. Ello nos da una clara señal de orden a la hora del reporteo, pues una rutina no sólo favorece un trabajo óptimo, sino que ayuda a estandarizar procesos en la comunicación.

Gráfico ítem n°1

Figura B



Item n°2: Rutina más recordada antes del 27/F es la reunión de pauta

Sobre cuáles rutinas recuerda, la reunión de pauta -evento que reúne a los profesionales con su editor (puede incluir en ocasiones al director del medio)- es, considerablemente la respuesta más mencionada por los consultantes, de manera espontánea. Algunos detallan y describen dos tipos de reuniones de pauta en sus respectivos diarios:

- A primera hora de la mañana. Define los temas que serán investigados, las fuentes que podrían requerirse y la orientación que debería llevar la noticia.
- En la tarde. Post reporteo y recolección de datos informativos, con el fin de diseñar la estructura de la nota y determinar.

En menor cantidad, fueron recordadas la lectura de medios informativos previo al reporteo, documentación del tema por internet, y el intercambio de correos con las fuentes recurrentes (fuentes fijas /asignadas previamente) para ver qué estaba sucediendo en su sector o área de especialización.

Item n°3: Principales rutinas que realizaban los reporteros antes del terremoto

Los periodistas debieron identificar dentro de un total de 12 rutinas, las que aplicaban con frecuencia antes del 27/F.

Es importante destacar que la lectura de medios fue reconocida por todos los profesionales consultados, seguida muy de cerca por el reporteo en terreno. Luego se incorpora el reporteo a través del teléfono (fijo o móvil) y el uso de correos electrónicos. Esta pequeña diferencia nos permite inferir que el reporteo, tal como se gestó en sus inicios (bajo la necesidad imperiosa de ir físicamente al lugar de los hechos), está siendo reemplazado en la actualidad, en los medios de prensa escrita, por herramientas tecnológicas que permiten realizar la misma función. Esto podría explicarse por la masividad de la telefonía móvil en Chile y la conexión a internet, incluso desde teléfonos móviles.

Quedaron fuera del parámetro de validación las rutinas que tienen relación a recibir algún tipo de apoyo o guía en sus temas de parte de sus superiores y la lectura de las agencias de noticias, como EFE o Reuters. Pese a que esta última responde a su reemplazo por lectura de medios electrónicos que son instantáneos, por lo que se estaría provocando un progresivo desplazamiento de esta rutina; la primera (apoyo y guía de sus superiores) llama la atención su poco reconocimiento.

Item n°4: Las rutinas empleadas con anterioridad al terremoto son consideradas suficientes para realizar un trabajo periodístico óptimo

En esta categoría se establece, por amplia mayoría que sí. En las respuestas se comenta la experiencia previa de cada periodista y que la trayectoria del medio influyen en que no sea necesario agregar nada más.

Algunas respuestas fueron:

“Sí, porque contaba con un equipo profesional muy responsable y el resultado era destacado por los pares y por la opinión pública” (Sujeto17).

“Sí, porque uno tenía la información a mano para poder trabajar y porque en esa época yo ya llevaba 7 años en el diario, por lo que manejar una rutina no era problema” (Sujeto 3).

“Sí, por algo es el medio más importante de la región” (Sujeto 9).

“Sí, es lo más completo que dentro de mi tiempo profesional puedo realizar” (Sujeto 2).

“Sí, porque hay una experiencia de trabajo previo extenso” (Sujeto 8).

“Sí, porque consideraba todos los aspectos necesarios para cubrir una noticia” (Sujeto 21).

“Sí, porque finalmente cumplían con el cometido de un desarrollo óptimo del trabajo periodístico final. Siempre y cuando estas rutinas se siguieran constantemente” (Sujeto1).

“Sí, yo considero que siempre se trató de realizar un trabajo serio, apegado a la verdad y responsable. Si bien siempre los procesos son mejorables, creo que las dinámicas establecidas eran apropiadas al ritmo que tenía ese medio” (Sujeto11).

“Sí, en general estaban instituidas y eran modificadas según necesidades, por lo que eran ajustadas cada ciertos meses” (Sujeto 26).

“Sí, mi trabajo antes y después sigue siendo similar Obviamente la experiencia y los años de ejercicio periodístico también han influido (Sujeto 10).

En tanto, entre quienes consideraron que no eran suficientes mencionaron una preocupante falta de apoyo para los medios regionales, carencia de recursos internos y, en general, de un desorden en los medios. Entre estas respuestas destacan:

“No, en los medios de regiones nunca los recursos son suficientes, por ejemplo, el editor debe reportear y escribir, esos textos no tienen edición, por lo tanto se corre el riesgo de errores” (Sujeto 6).

“No, el terremoto fue también un remezón en la forma de trabajo de los periodistas. La naturaleza alteró el quehacer de las ciudades, las fuentes no eran capaces de abordar todas las noticias y los temas. El drama y las historias humanas tomaron más importancia. Muchos no imaginamos que algunos seres humanos podían desquiciarse tanto, como ocurrió con los saqueos, vandalismo, incendios” (Sujeto 13)

“No, había un desorden y ese desorden se agudizó tras el terremoto” (Sujeto 14).

Item n°5: El terremoto alteró de manera significativa las rutinas en ambos diarios

En cuanto a si el terremoto alteró o modificó -durante el primer mes- sus rutinas, el sí es una tendencia absoluta.

Es en este ítem donde se observan los principales cambios en las rutinas. Los periodistas detallan con sus testimonios cómo fue su día a día. Algunos tuvieron que dormir en el mismo diario y llegar los días siguientes a las 6 de la mañana para intentar centralizar la información y darle un orden al reporte.

Destacan que los medios se convirtieron en lugares de trabajo muy precarios. El uso de generadores imponía un cierre más adelantado al usual para poder cumplir con el ingreso a tiempo a la imprenta. Además, el trabajo se volcó mucho más a terreno, pero sin las comodidades básicas como transporte en la mayoría de los casos.

Explican que la influencia del rumor en medios radiales hacía necesaria una canalización de la información para poder comprobar lo que estaba saliendo al aire. Sin embargo, había pocas vías para actualizar o contrarrestar estos datos. Pocos teléfonos funcionando y limitadas fuentes informativas.

Concuerdan en que las reuniones de pauta fueron de las pocas rutinas que pudieron mantenerse en pie. No obstante, detallan que se realizan de manera más informal por la situación de estrés laboral y problemas de infraestructura del diario o del hogar (muchas veces se hicieron pautas por teléfono para evitar traslados innecesarios del periodista a la oficina).

No tenían cabida o eran escasas, rutinas como conferencias de prensa, verificación de datos (sólo cuando se podía ir a terreno), desaparecieron las secciones y las especialidades periodísticas del medio, trabajando todos para la misma sección y en un solo gran tema, no había tiempo ni manera de documentarse ni menos producir

notas. Las autoridades y fuentes oficiales no tenían lugar físico predeterminado, aparecían (llegaban desde Santiago) fuentes oficiales -como ministros- sin aviso previo ni agenda.

El terremoto destruyó documentos y fotografías históricas de los diarios, lo que además de ser una pérdida periodística importante, dificultó la documentación a la que estaban acostumbrados. En el caso de Diario Concepción, se describe que los editores no podían utilizar los equipos para diagramar, por lo que los periodistas debieron “calcular” los caracteres de las notas. En el caso de Diario Concepción, se escribió en word y luego se traspasaban las notas a los editores en un pendrive. Ellos se turnaban para ir a imprimir a Chillán.

En ocasiones se relata la imposibilidad de comunicarse con sus editores o superiores, o gráficos, cada vez que se caía la telefonía, y faltaba siempre el servicio de transporte.

El rol de intermediario entre la información y el lector tomó protagonismo, extendiendo el tiempo del reporte y disminuyendo el de redacción. Y aunque muchos cubrieron noticias de accidentes, muertes y caos previo al 27/F, el tratamiento de las noticias tenía un prisma distinto, con emociones distintas” (.

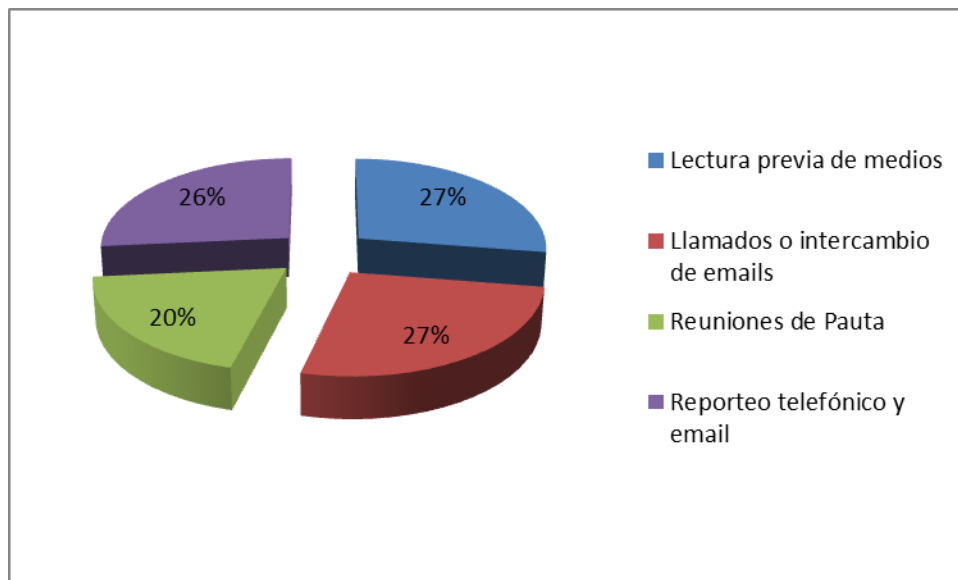
También se menciona la falta de servicios básicos como el agua y el transporte como un claro agente modificador de rutinas. Se mencionan rutinas de alimentación y aseo, que jamás habrían estado dentro de una rutina profesional, como parte –muchas veces- del quehacer diario en su respectivo medio.

Item n°6: Rutinas más alteradas son la lectura previa de medios (papel y/o digital), llamados o intercambio de mails a fuentes recurrentes, reporteo telefónico y vía e mail, y reuniones de pauta.

En este ítem, se validó que la lectura previa de las mañanas de los diarios, ya sea en su edición impresa u on line fue lo más alterado, luego el llamado o intercambio de correos electrónicos con periodistas institucionales o fuentes recurrentes, seguida del reporteo telefónico y las reuniones de pauta. No existe diferencia significativa entre las cuatro rutinas alteradas. No obstante, éstas si destacaron sobre el universo de las que les fueron presentadas (12).

Gráfico n°6:

Figura C

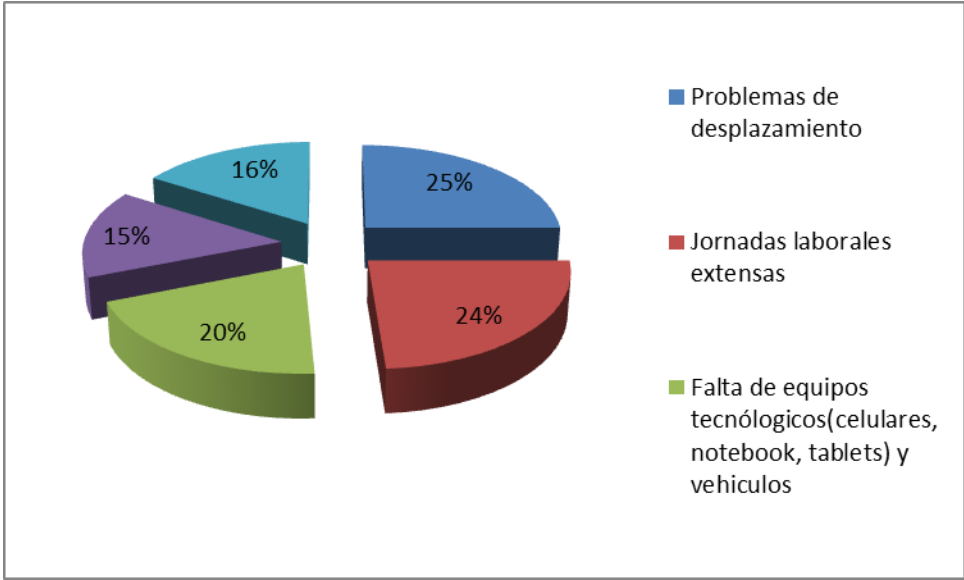


Item n°7: Los periodistas se toparon con múltiples dificultades para realizar su trabajo

En la categoría que tiene relación a las dificultades con las que se toparon para trabajar, los entrevistados marcaron todas las alternativas expuestas, con excepción de la falta de tiempo para hacer pautas y revisión de notas con el editor y la alternativa “otros”. Los problemas validados son:

Gráfico n°7

Figura D



Item n°8: La alteración de las rutinas afecta a la calidad de las publicaciones

Conocidas las rutinas previas y las que se modificaron, la mayoría de los periodistas considera que la alteración de las rutinas sí afecta la calidad de las publicaciones. Sobre todo lo que tiene relación a la verificación de datos, fuentes fiables y revisión de los textos.

Mientras que quienes consideraron que no afectaba la calidad argumentaron recursos más emotivos, como el que se muestra a continuación.

"No, dada las circunstancias, creo que se reportó más laboriosamente y nos llevó más tiempo sacar adelante los temas. Pero creo que, en lo que a mi experiencia y de los colegas que compartieron ese tiempo respecta, hubo un elemento adicional que hizo la diferencia: el compromiso con el trabajo. Me consta que hubo colegas que no tenían (teníamos) turno cuando ocurrió el terremoto, que incluso estaban de vacaciones, pero volvieron al diario y se pusieron a su disposición. Hubo personas que dejaron encargados a sus hijos para poder salir a reportear, hubo colegas que salían a terreno después de usar las duchas del diario porque en sus propias casas aún no se restablecía el agua o la luz. Pero el compromiso fue tal, que no sólo hubo almuerzos y onces colectivas en las salas de redacción, sino que también se organizaron compras colectivas en otras ciudades (Chillán en nuestro caso) para que los periodistas, reporteros gráficos y choferes pudieran tener sus necesidades mínimas cubiertas y seguir en terreno hasta altas horas de la noche. No vi ni escuché a nadie quejarse. Eso, creo, hizo la diferencia y se notó en la calidad de las notas" (Sujeto 17).

Item n°9: La mayoría de la información recopilada tiene su origen en el reporteo en terreno

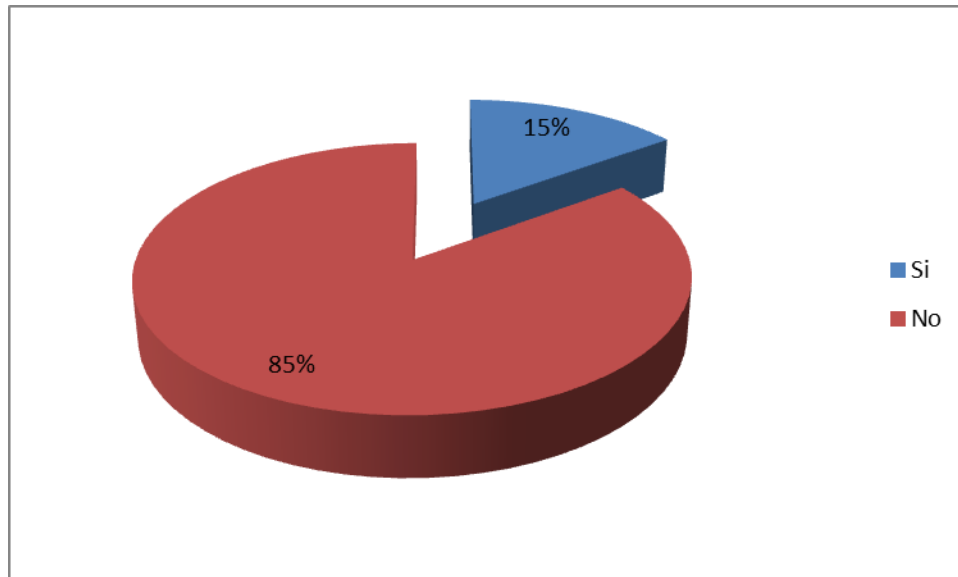
Respecto al origen de la información, es decir, de dónde provenían los datos que utilizó para investigar, analizar o redactar sus noticias, la tendencia arroja que por amplia mayoría ésta provino de salidas a terreno de los reporteros, seguida de lejos, por conferencias de prensa y los comunicados de prensa, ya avanzados los días post 27/, puesto que en un comienzo estos dos fueron inexistentes o muy esporádicos debido a las dificultades que tuvieron las fuentes oficiales, especialmente de gobierno, para entregar informaciones confirmadas.

Item n°10: La mayoría de los periodistas no tenía conocimientos o instrucción en Periodismo en situación de catástrofe.

El 85% de los periodistas consultados dicen no tener ningún tipo de instrucción, como cursos, capacitaciones o conocimiento en Periodismo en situaciones de catástrofe.

Gráfico n° 10

Figura E



Tampoco existió un protocolo de manejo de crisis riesgo que permitiera guiar con mayor facilidad el trabajo individual y colectivo de los periodistas de prensa. No obstante, consideran que sus superiores sí estaban capacitados para guiar su trabajo, destacando que pese a las adversidades, la experiencia, voluntad y esfuerzo permitieron a sacar a flote una de las tareas periodísticas más difíciles de reportear.

Item n°11: Existe reconocimiento hacia sus superiores en las labores de edición

En esta categoría, la mayoría reconoce que sus superiores estaban capacitados para guiarlos profesionalmente en su trabajo. Pero a la hora de analizar el porqué, la mayoría aduce a respuestas que tienen relación a lo emocional, sin detallar o detectar características como liderazgo, capacidad de reacción o trabajo en equipo; más bien.

5. CONCLUSIONES Y PROYECCIONES

5.1 Conclusiones del informe

La investigación realizada permitió identificar y reconstruir las rutinas periodísticas utilizadas por los reporteros que cubrieron durante el primer mes post terremoto del 27 de febrero de 2010, en los diarios EL SUR y Diario Concepción.

Pese a que se trata de medios en estricto rigor de competencia, ambos presentaron criterios uniformes a la hora de evidenciar las respuestas frente a los temas propuestos.

Se concluye que previo a este acontecimiento sísmico los profesionales desarrollaban su trabajo con rutinas establecidas con antelación, las que eran consideradas suficiente, por cuanto les permitía hacer un trabajo de calidad. Entre ellas, destacan la lectura de medios cada mañana al llegar al diario, tanto en ediciones impresas como digitales, llamados e intercambios de correos electrónicos con sus fuentes recurrentes a fin de conocer y actualizarse en el desarrollo de esas áreas, reportear en terreno, vía teléfono. Documentarse y verificar datos cruzados para asegurar la veracidad y rigurosidad de la información recolectada durante el día, etc.

No obstante, la madrugada del 27/F provocó grandes cambios. No sólo físicos, geológicos y personales; sino que alteró de manera brusca y significativa estas rutinas en los medios de comunicación de la prensa escrita.

En sus testimonios, los profesionales detallan innumerables dificultades en su quehacer periodístico. A modo de ejemplo, cómo tuvieron muchas veces que pernoctar en la sala de redacción debido a los problemas de transporte hacia sus hogares y el toque de queda; cómo debieron trabajar con servicios básicos, sin internet, documentación, carencia de vehículos (se hicieron insuficientes) para el

traslado a terreno entre otros. El terremoto, además, destruyó archivos y equipos de diagramación.

En el caso de Diario Concepción, que imprime sus ediciones en la ciudad de Chillán, la rutina horaria fue muy evidente, pues pese a toda la información que se sucedía minuto a minuto, había que apurar los cierres de edición, para alcanzar a ser trasladados a imprenta. Responsabilidad que recaía en los editores, que debían turnarse con el director para llevar la edición final a su destino por sus propios medios.

Para diario El Sur el panorama no fue mucho más alentador. Las oficinas ubicadas en Avenida Jorge Alessandri, en Hualpén, sufrieron daños considerables. Los primeros días debieron utilizar su sucursal comercial del centro de Concepción (que antes del 27/F sólo era un lugar de ventas al público debido a su limitado espacio, que no dispone de más de media docena de computadores). Luego movilizarse a las dependencias del centro de formación técnica Crecic, donde estuvieron las siguientes semanas. Lugar se habilitó como centro de reporte y despacho de materia periodístico.

Enfrentados a una situación incierta, a ratos caótica y desinformada fueron muy pocas las rutinas que se pudieron mantener en el ejercicio diario de informar, siendo las reuniones de pauta un eje primordial en este trabajo. Es aquí, donde en las salas de redacción se desplegaron los esfuerzos, ideas y propuestas de reporte, con los escasos recursos físicos, tecnológicos y humanos disponibles. En muchos casos, hubo días sin luz, agua, poca alimentación, y una extensa jornada horaria de trabajo para cumplir con todo la demanda que era requerida.

Los diarios, como medios de comunicación se convirtieron en un bien preciado, altamente requerido, donde la ciudadanía e incluso las mismas fuentes noticiosas, buscan respuestas y soluciones a los problemas que se iban sucediendo.

Los profesionales describen un ejercicio del trabajo distinto, emotivo, que no los dejó ajenos a la tragedia; pero que debieron mantener la frialdad para desarrollar su labor.

La mayoría de los reporteros reconoce problemas para trabajar. No están dadas las condiciones para hacerlo, pero se esfuerza en entregar el mejor producto: su noticia. Para ello, intenta aplicar la mayoría de las rutinas que recuerda y puede -producto de las limitaciones propias del daño del sismo- en su trabajo.

Las rutinas cobran, entonces, un protagonismo esencial a la hora de ordenar, clasificar y facilitar procesos, en este caso el comunicativo. Con ellas se puede estandarizar modelos.

Ello, sobre todo en situaciones de catástrofe o Periodismo de Crisis, área aún muy débil en los diarios locales. Esta investigación demuestra que el 85% de los profesionales que reportearon el terremoto del 27 de febrero de 2010 de los diarios El Sur y Diario Concepción –los más importantes de la provincia- no contaban con ningún tipo de formación en el área. Nunca se les había capacitado y desconocían cualquier tipo de protocolo a seguir, más que su instinto periodístico.

Este vacío de conocimiento hoy resulta no sólo impresentable en los medios de comunicación, sino que plasma la incertidumbre sobre qué hemos aprendido de todo aquello.

Pareciera no ser suficiente la experiencia del 27/F, pues en ninguno de los diarios se implementó, se está implementando o se tiene en miras, un modelo de manejo de crisis. Menos, considerar la capacitación y entrenamiento de sus colaboradores.

La necesidad que existan estos protocolos radica en que la falta de rutinas frente a situaciones de esta naturaleza influye negativamente en la calidad de las notas publicadas. La calidad es la base de todo trabajo periodístico, que no puede ser cuestionada ni tranzada. Si falla la calidad, falla el proceso completo y se afecta la credibilidad del periodista y de medio.

Se infiere a partir de estos resultados obtenidos, que la identificación y reconstrucción de estas rutinas periodísticas sirvieron para poner en el tapete la falta de un manejo adecuado en las salas de redacción.

Es urgente diseñar estrategias de trabajo en situaciones de catástrofe para estar preparados ante una nueva emergencia, pues queramos o no, las probabilidades de un evento telúrico de similares proporciones son altas, considerando la incidencia de sismos en Chile.

La investigación se perfila como una herramienta útil que permitirá conocer un tema que no había sido abordado en los medios locales y que entregará luces para un mejor ejercicio del Periodismo.

5.2 Propuesta de estrategia de Periodismo de riesgo en medios

Identificar y reconstruir las rutinas periodísticas de los diarios El Sur y Diario Concepción después del primer mes ocurrido el terremoto de la madrugada del 27 febrero de 2010 no sólo permitió conocer las principales carencias, necesidades y dificultades para ejercer el Periodismo en situación de catástrofe en los medios escritos locales, sino que facilitará dar los primeros pasos para la elaboración de un plan de manejo al interior de estos mismos medios.

Si bien este estudio no fue definido para desarrollar un plan estratégico para estos medios, sí busca entregar las herramientas y las bases para una futura confección e implementación de un manual.

Los medios de comunicación en situaciones de desastres adoptan un rol preponderante como nexos de información entre las autoridades y la comunidad. Muchas veces las mismas voces oficiales no pueden hacer llegar sus mensajes, convirtiendo a los medios en los únicos y más valorados vehículos que transportan estos datos a la población, lo que puede verse reflejado incluso, en salvar vidas.

Un plan de manejo de comunicación al interior de estos medios debiera contar, al menos, con las siguientes propuestas. Estas fueron elaboradas a partir de los conocimientos y herramientas recibidas en el Magíster de Comunicación Creativa, mención Comunicación Estratégica (MCC), de la Universidad Católica de la Santísima Concepción.

Gestión ante la crisis

1. Identificar las áreas más sensibles: los periodistas, editores y directores de los diarios conocen la zona geográfica donde están insertos, sus áreas más problemáticas y por ende, sus ciclos (zonas de inundaciones en temporales,

incendios forestales –especialmente en el mes de febrero- , tsunamis en bordes costeros, entre otros). Resulta clave detectarlas y definir las como tales para poder actuar.

2. Anticiparse ante los riesgos: conociendo la primera parte, es posible planificarse con anticipación. Las improvisaciones no son parte de la comunicación estratégica. La base de ésta es ir antes del conflicto y no actuar tras él.
3. Prever las respuestas a adoptar: como se anticipa, debe existir un plan de acciones específico para las acciones que se van a implementar en cada caso de crisis (laborales, desastres naturales, financiera, entre otras).
4. Poner en marcha dispositivos de alerta y planes de manejo: un manual base debe tener claras, definidas, y también conocidas por todos los miembros de la organización. Aquí también es clave la comunicación previa y ya definida que se abordará con las voces oficiales, autoridades y gobierno, a fin de facilitar los medios de comunicación como nexo a la comunidad, de manera oportuna.

La comunicación estratégica sugiere además realizar:

- Análisis de la situación
- Detección del problema
- Definición de objetivos
- Público o Stakeholders

- Definición de estrategia
- Tácticas
- Control

En definitiva, un plan de manejo en los medios para situaciones de riesgo permite anticiparse y tener acciones pertinentes para facilitar el trabajo al interior de las salas de redacción.

Pero sin duda, requiere de la comunicación vigente y sistematizada con las autoridades, quienes utilizarán esta vía para hacer llegar la información clara, rápida y sobre todo veraz a la población. Un ejercicio que a simple vista puede parecer lógico, pero que para el desarrollo de los hechos ocurridos para la tragedia del 27 de febrero resultó fatal.

6. BIBLOGRAFIA

6.1 Textos y revistas

Camps, Sibila (1999). *Periodismo sobre catástrofes*. Paulinas. Buenos Aires, Argentina.

Castells, Manuel (1999). *La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura: La sociedad Red*. Alianza Editorial. España.

Castell, Manuel (2005). *Globalización, desarrollo y democracia: Chile en el contexto mundial*. Chile. Fondo de Cultura Económica.

Fernández, Juan del Moral (2004). *Periodismo especializado*. Ariel. Barcelona.

Frankkenberg, Lorena, y Lozano, José. (2010) *Rutinas, valores y condicionantes en la producción de la noticia*. Comunicación y Sociedad. Vol. XXIII N°1.

Gutiérrez Atala, Fernando (2010): *El fenómeno de las audiencias activas y su impacto en las rutinas profesionales de periodismo chileno. Reflexión a partir del mega terremoto del 27 de febrero de 2010*.

Gutiérrez, Fernando (2012) *Hacia el nuevo perfil del periodista actual: especializado, negociador, empoderado y autónomo*. RIC N°22.

Greene, María Francisca (2009). *Rutinas periodísticas, su dimensión ética y nuevos escenarios frente a los avances tecnológicos. En La libertad de las conciencias en la regulación del derecho a la información.* Valencia. Fundación COSO.

Hernández, Fernández, Baptista. (2006). *Metodología de la Investigación.* Mc Graw-Hill, México.

Kerlinger FN. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*
México, D.F.: Nueva Editorial Interamericana.

Konrad Adenauer Stiftung (2002). *Estudio Programa Medios de Comunicación y Democracia en América Latina.* Lima.

Mayos, Brey, Campás, Inneraty, Ruiz y Subirats (2009). *La sociedad de la ignorancia.* Península. Barcelona.

McLuhan, Marshall (1989) *La Aldea Global.* Citado por Gómez Mompert Josep en *Los límites de la Globalización.* Barcelona: Ariel. (2002).

Mc Luhan, Marshall. (2009) *Comprender los medios de comunicación.* Paidós. Buenos Aires.

Otte, Max (2010). *El Crash de la información.* Ariel. Barcelona.

Pastor, Lluís (2010). Periodismo zombie en la era de las audiencias participativas. Barcelona: Editorial UOC.

Ramonet, Ignacio (1998). La Tiranía de la comunicación. Debate.

Real, Agudiez, Pinar y Príncipe (2007). *Periodismo ciudadano versus periodismo profesional*. Madrid. Universidad Complutense de Madrid.

Riffo Nelson y Toloza Víctor (2010), 27/F. Al Aire Libro.Tomé.

Sotelo, Carlos (2001). Introducción a la comunicación institucional. Barcelona: Ariel Comunicación.

Toffler, Alvin (1980) La Tercera ola. Bogotá: Primer Colombiana.

6.2 Webgrafía

Aguirre, Maritza (2003). *La formación en la ética informativa. Veracidad y objetividad. Desafíos éticos de la información*. 1º Congreso Internacional de Ética y Derecho de la Información. Recuperado de internet el 2 de marzo de 2012 <http://eprints.ucm.es/6127/1/definitivo.pdf>

Anaya, María del Pilar. (2011) *Hacia una cultura de prevención contra desastres naturales*. Recuperado de internet el 17 mayo de 2012 http://www.uv.mx/personal/panaya/files/2013/06/Libro_Huracan.pdf

Anderson, Benedict. (2001) *Los medios de comunicación: globalización a través de la localización*. Revista digital Artigos. Volumen 2.Nº3. Recuperado el 17 febrero de 2012 <http://www2.metodista.br/unesco/PCLA/revista7/artigo%207-3htm>

Armanet, Pilar (2010). *El comportamiento de los medios de comunicación fue adolescente*. El Mostrador Digital. Recuperado de internet el 20 mayo de 2013 <http://www.elmostrador.cl/noticias/pais/2010/03/25/pilar-armanet-el-comportamiento-de-los-medios-de-comunicacion-en-el-terremoto-fue-adolescente>

Cardoso, Juan Manuel (2001). *Globalización, medios de comunicación y la sociedad planetaria*. Revista Latina de Comunicación Social, 38. Recuperado de internet el 2 junio 2013 <http://www.ull.es/publicaciones/latina/2001/latina38feb/128cardoso.htm>

Comscore (2011). *El Estado de Internet en Chile*. Recuperado de internet del 3 agosto de 2013 [http://www.comscore.com/esl/Press Events/Presentations Whitepapers/2011/State of the Internet Chile](http://www.comscore.com/esl/Press%20Events/Presentations%20Whitepapers/2011/State%20of%20the%20Internet%20Chile)

Deuze, Mark. (2003) *The Web and its Journalisms: Considering the Consequences of Different Types of News media Online*. Recuperado de internet 6 de abril 2012 <http://jornalismocontemporaneo.files.wordpress.com/2011/02/jornalismo-e-web.pdf>

Esteinou, Javier. (2000) *Medios de comunicación colectivos y desastres naturales*. Razón y Palabra. Recuperado de internet 23 julio de 2013 <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n16/jesteinu16.html>

Fernández, Manuel (2010) *Una profesión titulada Periodismo*. Revista Latina de Comunicación Social. Universidad de la Laguna. Tenerife. Recuperado de internet el 28 de septiembre de 2013 http://www.revistalatinacs.org/10/art/879_Vigo/01_MF_Areal.html

Fontcuberta, Mar de (1999). *Pauta y calidad informativa*. Cuadernos de Información N° 13. Facultad de Comunicaciones Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado de internet el 4 agosto de 2013 <http://cuadernos.uc.cl/uc/index.php/CDI/article/view/197>

Freeman, L.C. (2004). *The Development of Social Network Analysis: A Study in the Sociology of Science, Empirical Press*. Recuperado el 12 junio 2013 de <http://moreno.ss.uci.edu/91.pdf>

INE (2010). *Enfoque Estadístico*, Boletín del Instituto Nacional de Estadísticas. Recuperado el 12 septiembre de 2011, de http://www.ine.cl/filenews/files/2010/diciembre/pdf/telefonía_web.pdf

López, José (2002) *Nuevos perfiles de los periodistas en la Sociedad de la Información*. Ambitos. Recuperado el 27 de junio de 2013 de <http://eprints.rclis.org/12097/1/ad1015.pdf>

Mellado, Claudia; Salinas, Paulina; Del Valle, Carlos; González Gustavo (2010). *Mercado Laboral y Perfil del Periodista: Estudio Comparativo de cuatro regiones*. Cuadernos de Información N°30 /2012. Recuperado el 23 de enero de 2012, de http://comunicaciones.uc.cl/prontus_fcom/site/artic/20100610/imag/FOTO_1520100610211840.pdf

Morales, Carlos (2006). *Periodistas por la Gestión del Riesgo de Desastres. Noticias y Riesgo*. Recuperado de internet el 23 de febrero de 2012, en <http://www.eird.org/ifrc-toolkit/docs-manual/manual.pdf>

Museo de Prensa. (2010). *Terremoto del 27TF* Recuperado de internet 34 mayo 2012 de <http://www.museodeprensa.cl/2010/terremoto-del-27-f-prensa-internacional>

Observatorio Fucatel (2010). Recuperado de internet el 30 julio de 2012 de <http://www.observatoriofucatel.cl/tema/comunicaciones-en-terremoto>

Porto, Denis (2011). Periodismo, Redes Sociales y Transmedia. Razón y palabra n° 78. Recuperado de internet el 13 abril 2013 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199524192028>

RAE 2009 Diccionario de la lengua española. Fuente electrónica. Madrid, España: Real Academia Española.

Ramírez, Paulo (1995). *Rutinas periodísticas en los medios chilenos: una transición incompleta*. Cuadernos de Información N° 10. Facultad de Comunicaciones Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperada de internet el 27 noviembre de 2011, de http://www.accionaudiovisual.uc.cl/prontus_fcom/site/artic/20050517/pags/20050517183253.html

Rivas, Sebastián (2011). *El sueldo de Chile*. Revista Qué Pasa. Recuperado desde internet el 23 de marzo de 2012, en <http://www.quepasa.cl/articulo/actualidad/2011/12/1-7072-9-el-sueldo-de-chile.shtml>

Salavarría, Ramón (2008). *La convergencia tecnológica en los medios de comunicación: retos para el periodismo*. Revista digital Trípodos. N°23. Recuperado el 02 de junio de 2012, de internet <http://www.tripodos.com/pdf/SalaverriayGarciaAviles.pdf84.pdf>

Sandoval, María Teresa (2000). *Los Periodistas en el entorno digital: Hacia el Periodista Multimedia*. Recuperado de internet el 3 de abril de 2012, de <http://www.saladeprensa.org/art164.htm>.

Silver, Leah (2011). *Cinco grandes cambios del periodismo actual*. *Ijnet: Red de Periodistas Internacionales*. Recuperado de internet el 13 de marzo de 2012, de <http://ijnet.org/es/stories/cinco-grandes-cambios-del-periodismo-actual>.

Valles, Antonio (2008). *Desafíos éticos en las nuevas tecnologías. Veracidad y objetividad. Desafíos éticos en la Sociedad de la Información*. 1º Congreso Internacional de Ética y Derecho de la Información. Recuperado el 01 de mayo de 2012, de <http://eprints.ucm.es/6127/1/definitivo.pdf>

Verón, José, y Sabés Fernando. *La encrucijada del Periodismo*. XII Congreso de Periodismo Digital. Huesca: Asociación de la Prensa de Aragón. Recuperado el 1 de septiembre de 2013 de <http://www.congresoperiodismo.com/pdf/Libroelectronico2012.pdf>