

Comunicación de crisis y lenguaje: la erupción submarina en la Isla de El Hierro

Araceli Álvarez Díaz, Universidad de La Laguna, aracelitfe@terra.com

Resumen: La erupción volcánica submarina ocurrida en la isla canaria de El Hierro en octubre de 2011 generó un gran volumen de información tanto en la prensa de las islas como en los periódicos nacionales. La alarma se desató en la población de la isla ante un fenómeno que produjo movimientos sísmicos y que afectó a la economía de la misma, dado que, durante mucho tiempo la zona de La Restinga, una de las más turísticas, tuvo prohibida la visita de turistas. Además, la pesca submarina, uno de los mayores atractivos de la isla, se vio seriamente afectada. El estudio pretende determinar si las informaciones publicadas entre octubre de 2011 y octubre de 2012 en las ediciones digitales de los periódicos canarios *El Día* y *Canarias 7* y los nacionales *El País* y *El Mundo* fomentaron la alarma entre la población y si se ofreció información de calidad respaldada por expertos en la materia. Para ello se prestará especial atención al lenguaje utilizado en los titulares en los que se ha señalado palabras clave que generan sensación de alarma o que subrayan aspectos sensacionalistas.

Palabras-clave: Comunicación de crisis; riesgos; alarma social; medio ambiente; volcanismo.

1. Introducción

La erupción volcánica que se produjo en la isla canaria de El Hierro en el mes de octubre de 2011, tras una sucesión de movimientos sísmicos que se iniciaron en julio de dicho año, provocó un revuelo en la isla ya que tuvo repercusiones sociales, económicas y políticas en un espacio que cuenta con un importante patrimonio natural y medioambiental. En una situación de crisis¹ como esta, los medios de comunicación constituyen un factor importante a la

¹ La Organización Panamericana de la Salud realiza una serie de recomendaciones que deben tenerse en cuenta para lograr una comunicación de éxito con la población en situaciones de crisis.

* Los medios de comunicación de masas necesitan de información entregada a tiempo, actualizada y transparente, que incluya declaraciones de los voceros con la posición oficial sobre la situación, imágenes, cifras, testimonios e información sobre las actividades concretas que tiene que realizar la población para proteger su salud.

hora de transmitir las informaciones que se van generando sobre el fenómeno volcánico. Las repercusiones sobre el turismo y sobre las principales actividades que se desarrollan en El Hierro y, concretamente en la zona de La Restinga, -la pesca y el buceo-, fueron muy importantes. De hecho, esta área donde surgió el volcán, es un polo económico clave ya que es un espacio de pesca y turístico destacado en la isla. Este fenómeno hizo, además, que parte de la población emigrara a otras islas en busca de una alternativa para subsistir. En el presente trabajo se ha estudiado las informaciones publicadas en un período de un año, que se inicia en octubre de 2011 cuando se produce la erupción volcánica y culmina en octubre de 2012, en las ediciones digitales de los periódicos canarios *El Día* y *Canarias 7*, uno de Tenerife y otro de Gran Canaria, así como de los nacionales *El País* y *El Mundo*.

2. Objetivos

El objetivo general del presente trabajo es analizar las informaciones aparecidas en el período anteriormente señalado para conocer e identificar cuáles son las claves con las que se transmite la información sobre este fenómeno. Los objetivos específicos serían los siguientes:

* Es importante generar confianza y prever las solicitudes de información que harán los medios. Es necesario preparar información clara y oportuna, que tenga en consideración las preocupaciones y los intereses de la población, acerca de la situación de la emergencia, de las medidas que se adoptan para controlarla y de la forma en que la ciudadanía puede cooperar con dichas medidas.

* Asimismo, es importante saber diferenciar la información de acuerdo a las características de los medios; en este sentido, los medios televisivos necesitan imágenes, relatos de la vida real, mientras que los medios escritos podrán profundizar mucho más en la publicación de datos y otras informaciones que el público leerá con más detenimiento.

* Las autoridades a cargo de la emergencia deberán contar con profesionales que atiendan directamente a los periodistas, respeten su profesionalidad y eviten divulgar información improvisada sin fundamento o basada en conjeturas.

* Es necesario mantener la comunicación regular con los medios de comunicación y no únicamente cuando se les necesita; para ello, es vital forjar alianzas con los medios en insertar en su agenda informativa temas relacionados con los riesgos y las medidas para proteger la salud de la población.

*La elaboración de un plan de medios, que forma parte integral de la estrategia de comunicación de riesgos, es una herramienta que ayuda a agilizar la respuesta proactiva y eficaz al inicio de una emergencia.

-Definir el nivel de presencia de manifestaciones de expertos en la materia en las informaciones publicadas frente a las provenientes de las fuentes institucionales.

-Establecer qué porcentaje de informaciones se centra en el fenómeno eruptivo en contraposición a las que se dedican a los daños colaterales, -económicos, sobre la salud-, que genera dicho proceso.

-Determinar qué porcentaje de los titulares que encabezan las informaciones generan alarma o por el contrario fomentan la tranquilidad entre la población.

3. Metodología

El análisis se centra, por un lado, en identificar y cuantificar el número y tipo de fuentes utilizadas en la construcción de los mensajes publicados por estos diarios para determinar cuáles son las que tienen mayor peso o si, por el contrario, hay un equilibrio entre las fuentes científicas y las institucionales².

Asimismo se prestará especial atención al lenguaje utilizado en los titulares. En este sentido, en función de unos marcadores definidos se trata de concluir si los titulares transmiten alarma o si, por el contrario, contribuyen a tranquilizar a la población afectada. La comunicación de crisis en un fenómeno eruptivo de estas características resulta compleja ya que hay varios interlocutores de carácter institucional con ámbitos competenciales distintos actuando a la vez. Por otro lado, estaría la opinión de los expertos vinculados a organismos y entidades especializadas en este tema. Hay que tener en cuenta, además, que, durante el período que dura este fenómeno, medios de comunicación de todo el mundo se interesaron por el evento que fue cubierto por corresponsales y enviados especiales.

² La estrategia de comunicación seguida por la Dirección General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias, organismo del que depende el Plan Especial de Protección Civil y Atención de Emergencias por Riesgo Volcánico (Pevolca), que a su vez cuenta con un comité científico, en un intento de controlar y canalizar la información, se basó en transmitir las conclusiones de los científicos integrantes de dicho organismo que estudiaban el proceso a través de comunicados oficiales y de ruedas de prensa a cuyo frente se encontraba normalmente el responsable de dicha Dirección General, Juan Manuel Santana, así como, en muchas ocasiones, la directora del Instituto Geográfico Nacional (IGN) en Canarias, María José Blanco. Además otros organismos científicos participantes en el proceso, como el Involcan o el Iter, hacían llegar sus análisis y estudios al Comité Científico del Pevolca que después los daba a conocer.

3. Análisis

3.1 Antecedentes

Los movimientos sísmicos que derivaron en la erupción volcánica submarina de la isla de El Hierro se iniciaron el 19 de julio de 2011, momento en el que se registraron los primeros seísmos en el municipio de Frontera, según informó el Instituto Geográfico Nacional (IGN). El 10 de octubre de ese año se produjo la mencionada erupción a unos cinco kilómetros de La Restinga y a unos 1.000 metros de profundidad, en el Mar de Las Calmas. Al día siguiente se decretó el nivel rojo de riesgo volcánico y se ordenó la evacuación del pueblo de La Restinga. Se trata de la primera erupción en territorio nacional desde que, en 1971, se produjera la del volcán Teneguía en La Palma. El proceso eruptivo se desarrolló desde ese momento, y el día 5 de marzo de 2012, los científicos lo dieron por concluido aunque tuvo manifestaciones posteriores.

El día en el que se produjo la erupción, *Canarias 7* publicó la siguiente información titulada “Cuatro barcos informan de una erupción al sur de La Restinga”; *El Mundo* publicó dos informaciones tituladas “El Hierro registra una erupción submarina a 5 kilómetros de la costa” y “La erupción en El Hierro, un espectáculo submarino imposible de observar”; por su parte, *El País* se hizo eco por primera vez de la noticia el día 11 de octubre de 2011 y tituló: “La erupción volcánica submarina de El Hierro libera magma y gases en el océano”. Finalmente, *El Día* publicó en esa misma fecha la primera de una serie de informaciones titulada “Los vulcanólogos confirman una erupción submarina al sur de El Hierro”.

A partir de ese momento, el fenómeno eruptivo se sucede y va cobrando cada vez más importancia. A la isla de El Hierro se desplazaron científicos y especialistas de distintas instituciones para estudiar el proceso volcánico.

3.2 Análisis: *El Día*

El periódico *El Día* publicó un total de 266 informaciones durante el período de estudio de este trabajo. El día siguiente a que se produjera la erupción, este diario publicó 7 informaciones relativas al proceso eruptivo con los siguientes titulares: “Los vulcanólogos confirman una erupción submarina al sur de El

Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social – VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

Hierro”; “El proceso eruptivo comienza dos días después del terremoto de mayor fuerza”; “La tierra palpita a cinco kilómetros de la costa y a uno de profundidad”; “Elevan a semáforo rojo el riesgo volcánico en la zona de La Restinga(El Hierro); “El Colegio de Geólogos duda de que se haya registrado una erupción volcánica en El Hierro y descartan un tsunami”; “Estamos ante el posible nacimiento de un volcán, dice la Red Sísmica” y “La última erupción volcánica en España se produjo en 1971”. A lo largo del período estudiado, este medio publicó 5 entrevistas: los días 9/07/12, a María José Blanco, directora del IGN en Canarias; el 11/11/11, al geólogo Juan Jesús Coello; el 26/10/11, a Juan Carlos Carracedo; el 04/12/11, al Director General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias y el 4/08/12, a Antonio Darwich, profesor de la ULL.

Llama la atención que, en varias ocasiones, se publicaron textos repetidos y dentro de una misma información se repiten otras ya publicadas anteriormente; a veces relacionadas y en otras ocasiones no. Dicha circunstancia se produce 14 veces. Si bien en algunos casos se puede justificar que haya algún párrafo o parte de un texto que se pueda repetir por su relevancia, no es lógico que haya informaciones en las que se mezclen noticias que ya se han publicado anteriormente y que son de distinta temática separadas por un ladillo, o que, simplemente, se cambie el titular y se repita el mismo texto que ya se ha dado.

“En los acontecimientos que generan alarma o agitación social, los públicos esperan comportamientos que transmitan seguridad y contenidos de utilidad que puedan considerarse referenciales ya que la necesidad de información aumenta la proliferación y la credibilidad de los contenidos que circulan por los canales informales (rumores) y fomenta la proactividad de los individuos en el uso de recursos que permitan divulgar su conocimiento y su sentimiento sobre el asunto.”
Túñez; García (2012: 6).

Por lo que respecta a los temas tratados, si bien es cierto que la mayor parte de las notas, un total de 203, lo que representa un 76.3 por ciento, se dedica a narrar el discurrir del proceso eruptivo, también se da cobertura a otros asuntos colaterales. En cuanto al bloque de informaciones que se destina a cuestiones estrictamente económicas, la cifra asciende a un total de 32, lo que

Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social – VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

supone un 12 por ciento del total, mientras que en otras 22, un 8.2 por ciento, se hace referencia a las consecuencias económicas de dicho fenómeno, lo que supone que, en un 20.3 por ciento de las notas, se alude a temas económicos. En cuanto a las posibles consecuencias sobre la salud de los habitantes de la isla, en 9 informaciones se hace referencia a este problema, lo que supone un porcentaje del 3.3.

Sobre las fuentes consultadas para la elaboración de las notas, las correspondientes al ámbito científico son: el Instituto Geográfico Nacional, a través de su directora en Canarias, María José Blanco, de Carmen López, de su página web y de su Red de vigilancia; el Centro Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), a través de Joan Martí, de Ramón Ortiz, y de Alicia García; el Instituto Español de Oceanografía (IEO), a través de Eugenio Fraile, de los jefes de Flota, Luis Gago y José Ignacio Díaz, del investigador Jesús Rivero y del subdirector del Centro Oceanográfico de Canarias, Demetrio Armas; el Instituto Volcanológico de Canarias (Involcan), a través de su coordinador, Nemesio Pérez, de su canal youtube y de su página de Facebook; los vulcanólogos Juan Carlos Carracedo y Francisco Sánchez; científicos de la Universidad de Cádiz; los profesores de la ULL Alberto Brito, José Antonio Rodríguez Losada y Antonio Darwich; así como geólogos de la Universidad de Barcelona; el vicepresidente del Colegio Oficial de Geólogos, José Luis Barrera; el investigador del Banco Español de Algas, Iván Alonso; el ITER; el profesor de la facultad de Ciencias del Mar de la ULPGC, Antonio González; el vulcanólogo de la UNAM, Servando de la Cruz; la Agencia Espacial Europea; el grupo Bioecomar de la ULL; el Museo de Ciencias Naturales a través de su web; la revista *Scientific Reports*; Kenji Nogami, catedrático del Instituto Tecnológico de Tokio, y la Universidad de Cantabria.

Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social – VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

Fuentes Científicas	Nº Informaciones en las que se les cita	Porcentaje
Instituto Geográfico Nacional	53	19.9
Instituto Español de Oceanografía	13	4.5
Consejo Superior de Investigaciones Científicas	9	3.3
Involcan/ Nemesio Pérez	12	4.5
Expertos/instituciones científicas en general	28	10.5

En cuanto a las fuentes institucionales, las referidas en las notas son las siguientes: el Cabildo de El Hierro, a través de su presidente, y de las consejeras de Seguridad y de Turismo; el Ministerio del Interior, a través del Subsecretario del Interior; el Ministerio de Ciencia e Innovación; el ministro de Fomento y portavoz del Gobierno, José Blanco; el Secretario de Estado, Gaspar Zarrías; la delegada del Gobierno en Canarias; el subdelegado del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife; Salvamento Marítimo; el Gobierno de Canarias, a través de su presidente, Paulino Rivero, y de su vicepresidente, José Miguel Pérez, respectivamente; la Dirección General de Seguridad y Emergencias y su organismo delegado, el Plan Especial de Protección Civil y Atención de Emergencias por Riesgo Volcánico (Pevolca); el Director General de Comercio y Consumo, Gustavo Matos; la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad; la Consejería de Sanidad, el viceconsejero de Turismo, Ricardo Fernández de la Puente; el viceconsejero de Acción Exterior, Cándido Padrón; el portavoz del ejecutivo, Martín Marrero; el Cabildo de Tenerife y su presidente; Protección Civil; los alcaldes de El Pinar y Frontera, así como la concejal de Turismo de El Pinar; el presidente de la Federación Canaria de Municipios; el concejal de Cultura del Ayuntamiento de La Orotava y la Unidad Militar de Emergencias.

Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social – VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

Fuentes Institucionales	Nº informaciones en las que se les cita	Porcentaje
Gobierno de Canarias(varios departamentos)	56	21
Director General de Seguridad y Emergencias/PEVOLCA	67	25.1
Cabildo de El Hierro	29	10.9
Gobierno cental(varios departamentos)	9	3.3
Ayuntamientos de El Hierro	6	2.2

En las situaciones de crisis, desde la psicología comunitaria se plantea que, en situaciones de incertidumbre, la percepción de control aumenta si se dispone de información. Esto predispone a los líderes, tanto personales como organizacionales, a aumentar la cantidad de información de utilidad que distribuyen para mantenerse o consolidarse como tales líderes.

Otras fuentes citadas son: la Asociación de Pequeña y Mediana Empresa (Apyme), el vicepresidente de Binter, el dueño del club de buceo de La Restinga, Iñaki Cañón, CajaSiete, el presidente de la Cofradía de pescadores de La Restinga, la Caja de Canarias, la organización ecologista Oceana, el presidente de la Asociación Hotelera y Extrahotelera de Tenerife, La Palma, La Gomera y El Hierro (Ashotel), pescadores y vecinos.

Llama la atención una información fechada el 18 de octubre titulada “Denuncian ante la Fiscalía que el túnel de La Frontera no cumple la normativa” sobre la denuncia presentada por un herreño llamado Pedro Casañas.

También se cita medios de comunicación como la agencia Efe/Efeverde, Europa Press, la Televisión Canaria, *Canarias 7* y prensa extranjera como *The Washington Post*, *La Republicca* y *Der Spiegel*.

3.3 Análisis: *Canarias 7*

El periódico *Canarias 7* prestó una muy escasa cobertura al suceso ya que publicó tan solo 5 informaciones en el período estudiado. El día en que se produjo la erupción este diario tituló “Cuatro barcos informan de una erupción al sur de La Restinga”. No hay una sola entrevista en todo el período. Por lo que respecta a los temas tratados, la totalidad de las notas publicadas se refiere al proceso eruptivo; no se hace mención a los temas colaterales como la crisis económica o las afecciones sobre la salud. Las fuentes utilizadas para la elaboración de los mensajes son: la Agencia Efe, el Involcan, el Director General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias, Juan Manuel Santana y la directora del IGN en Canarias, María José Blanco.

3.4 Análisis: *El País*

El periódico *El País* publicó un total de 59 informaciones en el período analizado. En cuanto a los temas abordados, cuatro de ellas se dedicaron exclusivamente a tratar las consecuencias económicas que tuvo la erupción para la isla y se presentaron con los siguientes titulares: “El Hierro: 100 días de volcán y de ruina económica para la isla”(19/01/2012); “El Hierro: una economía hundida por el volcán”(9/01/2012); “La erupción golpea la economía de El Hierro”(14/10/2011) y “El Gobierno canario aprueba ayudas de emergencia para los vecinos de La Restinga”(10/11/2011). Esto supone que un 6.7 por ciento de las informaciones estuvo centrado en la crisis económica que vivió la isla paralelamente al fenómeno natural, aunque en buena parte del resto de noticias publicadas, en total 21, lo que supone un 38 por ciento, hay referencias a dicha crisis. Los textos describen una situación catastrófica para la economía de la isla que incide sobre todo en el sector turístico, con un descenso del 70 por ciento en el número de visitantes, lo que conllevó el cierre de muchos restaurantes, alojamientos y negocios, en general. Todo ello derivó en la declaración de “emergencia social” por parte de los tres municipios afectados. Pero, además del turismo, el sector pesquero fue uno de los más afectados debido al amarre de la flota.

Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social – VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

El resto de notas, es decir 55, se dedica a dar cuenta de la erupción y de los fenómenos naturales que lleva aparejados, así como de las repercusiones sobre la población de la isla como son las evacuaciones que sufrieron los habitantes de La Restinga. En este sentido destaca que, en 6 de las notas, un 10 por ciento, se hace referencia a las posibles consecuencias que podría tener la erupción volcánica sobre la salud de la población debido a la emisión de gases e, incluso, se recomienda no consumir pescado de la zona en la que se produjo dicha erupción.

Las primeras informaciones sobre este tema se publicaron el día 11 de octubre de 2011, como se ha indicado anteriormente. Destaca la insertada el día 20, con el titular “Desconcierto volcánico” que es un reportaje amplio en el que se recogen las opiniones de vecinos, así como de científicos y representantes de la Administración regional. Además, en todo el período analizado tan sólo hay dos entrevistas indirectas; una a la responsable de vulcanología del Instituto Geográfico Nacional, Carmen López, publicada el día 15 de julio de 2012; y otra al Director General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias, Juan Manuel Santana, publicada el 8 de noviembre de 2011.

En cuanto a las fuentes citadas en las informaciones; por un lado, estaría el bloque científico en el que se incluyen los organismos que intervienen en el proceso: el Instituto Geográfico Nacional, a través de la responsable de vulcanología, Carmen López, de su directora en Canarias, María José Blanco, de su página web, de la Red de Vigilancia Volcánica, y de científicos como Rafael Abella; el Instituto Español de Oceanografía y su jefe de flota, José Ignacio Díaz; el Consejo Superior de Investigaciones Científicas, a través de los científicos, Ramón Ortiz, Joan Martí, de expertos y de su vicepresidente de Relaciones Institucionales; el jefe de campaña del buque Ramón Margalef, Juan Acosta; el vulcanólogo, Juan Carlos Carracedo, una autoridad en la materia que lleva 45 años estudiando los volcanes; Alberto Brito, catedrático de Zoología y Oceanografía Biológica de la ULL; el Involcán, a través de su coordinador, Nemesio Pérez; el Instituto Geológico y Minero, a través de Miguel Llorente; Domingo Gimeno de la Facultad de Geología de la Universidad de

Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social – VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

Barcelona; el Instituto de Ciencias Marinas; y expertos, científicos, biólogos, sismólogos, y vulcanólogos, en general.

Por otro estarían las autoridades públicas, tanto locales como regionales y nacionales, que serían las que se relaciona a continuación: el Gobierno de Canarias con carácter genérico, el presidente del ejecutivo regional, la Dirección General de Seguridad y Emergencias, a través de su director, y de su portavoz; el Pevolca; la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad; la Consejería de Sanidad, a través de la Dirección General de Salud Pública; el subdelegado del Gobierno en la provincia de Santa Cruz de Tenerife; el ministro de Industria y Energía del Gobierno español, José Manuel Soria; el Ministerio de Ciencia e Innovación; la Unidad Militar de Emergencias; la Secretaría General del Mar; Capitanía Marítima; Protección Civil; el Cabildo de El Hierro, a través de su presidente, Alpidio Armas, y de la Consejera de Seguridad y Emergencias; el alcalde de El Pinar y el concejal de Seguridad de la localidad; y el alcalde de Frontera.

En los cuadros siguientes se especifica agrupado por estamentos el número de veces en las que aparecen citadas las fuentes mencionadas en los párrafos anteriores y el porcentaje de informaciones correspondiente.

Fuentes Científicas	Nº Informaciones en las que se les cita	Porcentaje
Instituto Geográfico Nacional	30	50.8
Instituto Español de Oceanografía	8	13.5
Consejo Superior de Investigaciones Científicas	7	11.8
Juan Carlos Carracedo/Alberto Brito	8	13.5
Involcan/Nemesio Pérez	3	5
Expertos en general/otras instituciones científicas	14	23.7

Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social – VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

Fuentes Institucionales	Nº informaciones en las que se les cita	Porcentaje
Gobierno de Canarias(distintos departamentos)	20	33.8
Dirección General de Seguridad y Emergencias/Pevolca	12	20.3
Gobierno Central(varios departamentos)	3	5
Cabildo de El Hierro	12	20.3
Alcaldes El Hierro	6	10.1

Otras fuentes que aparecen citadas en los textos son: un guardia forestal, vecinos, comerciantes y empresarios de la isla, como propietarios de restaurantes, de un club de buceo, de apartamentos, tiendas, etc; los presidentes de Asevalle y Apyme, Jorge Benítez y Herminio Sánchez, respectivamente; el presidente de la Cofradía de Pescadores de La Restinga, Fernando Gutiérrez, quien interviene con bastante frecuencia, hasta en 7 informaciones, lo que supone un 11 por ciento del total, pescadores, turistas y trabajadores de varios sectores que narran las consecuencias de la erupción para sus negocios y para su vida cotidiana.

Fuentes muy puntuales son la directora administrativa de Telefónica en Canarias y Actualidad Volcánica de Canarias (Avcan).

Igualmente, se recurre como fuente a agencias de noticias, como Efe, Europa Press y Acfi press, y a otros medios de comunicación, como la Cadena Cope y prensa local.

3.5 Análisis: *El Mundo*

El periódico *El Mundo* publicó un total de 43 informaciones durante el período de estudio que comprende este trabajo. El día de la erupción este diario publicó, como se ha indicado, dos informaciones tituladas “El Hierro registra una erupción submarina a 5 kilómetros de la costa” y “La erupción en El Hierro, un espectáculo submarino imposible de observar”. Llama la atención que, en todo el período analizado, no hay ni una sola entrevista.

Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social – VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

Por lo que respecta a los temas tratados, cabe destacar que la mayoría de las informaciones se centra en narrar el desarrollo del proceso eruptivo, mientras que tan sólo 2, un 4.6 por ciento, se dedican exclusivamente a temas de carácter económico relacionados con la crisis desencadenada en la isla. Son las publicadas el día 10/11/2011 con los siguientes titulares: “Empresarios de El Hierro piden medidas urgentes por la crisis del volcán” y “Aprobadas ayudas urgentes para El Hierro, que se cobrarán en diez días”, aunque en un total de 11 informaciones, un 25.5 por ciento, se hace algún tipo de referencia a las consecuencias económicas de la crisis volcánica. Asimismo, también se hace mención a los posibles efectos nocivos para la salud en 3 notas, lo que supone un 6.9 por ciento.

En cuanto a las fuentes citadas, las correspondientes al ámbito científico son: el Instituto Geográfico Nacional, a través de María José Blanco, Carmen López y Emilio Carreño, y de la página web de dicho organismo; el Consejo Superior de Investigaciones Científicas, a través del coordinador del equipo de científicos, Ramón Ortiz, de la experta Alicia García y de Joan Martí; el Instituto Geológico y Minero de España, a través de su portavoz, Miguel Regueiro; científicos de la Universidad de Cádiz; el científico de la Plataforma Continental de Canarias Carlos Barrera; el Involcan, el Director del Instituto de Investigación en Diseño y Fabricación de la Universidad Politécnica de Valencia, Josep Tornero; el grupo de investigación Bioecomac de la Universidad de La Laguna; el Instituto Español de Oceanografía, a través de su jefe de flota, José Ignacio Díaz, del experto Eugenio Fraile y de Jesús Rivera, oceanógrafo, así como de Francisco Sánchez, jefe de campaña del Buque Ramón Margalef; expertos, técnicos e instituciones científicas canarias, en general.

Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social – VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

Fuentes Científicas	Nº Informaciones en las que se les cita	Porcentaje
Instituto Geográfico Nacional	22	51.1
Instituto Español de Oceanografía	4	9.3
Consejo Superior de Investigaciones Científicas	8	18.6
Involcan	4	9.3
Expertos/instituciones científicas en general	12	27.9

En este ámbito cabe destacar que el reportaje titulado “Los vigilantes del volcán”, publicado el 13/11/2011, se refiere al Foro Todogeología Tenerife, que congrega a los voluntarios y seguidores de ‘Volcanes de Canarias’, un portal informativo que da a conocer la evolución del fenómeno eruptivo. Dicho portal cuenta con la colaboración y asesoramiento de expertos de reconocido prestigio. Asimismo, la organización ecologista Oceana es la protagonista de la información publicada el 5 de noviembre de 2011, en la que se explica que esta entidad propone la creación de un área marina protegida alrededor de la isla de El Hierro.

En cuanto a las fuentes institucionales, la relación sería la siguiente: el Cabildo de El Hierro, a través de la consejera de Seguridad y Emergencias y de su presidente; el director general de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias, que es también portavoz del Pevolca; el ejecutivo regional en sentido amplio, y concretamente a través de su presidente y vicepresidente; el alcalde de El Pinar; el Ayuntamiento de Frontera; la Dirección General de Protección Civil y Emergencias del Ministerio del Interior; el Servicio de Urgencias 112; la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad del Gobierno regional; la Consejería de Sanidad, a través de la Dirección General de Salud Pública; el CECOES y el Ministerio del Interior.

Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social – VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

Fuentes Institucionales	Nº informaciones en las que se les cita	Porcentaje
Gobierno de Canarias(varios departamentos)	11	25.5
Director General de Seguridad y Emergencias	16	39.5
Cabildo de El Hierro	9	20.9
Gobierno central(Ministerio del Interior)	2	4.6
Ayuntamientos de El Hierro	2	4.6

Otras fuentes a las que se cita son: los vecinos, empresarios, y concretamente la Asociación de Pequeña y Mediana Empresa, pescadores y profesores de la isla de El Hierro.

Igualmente se recurre como fuente a agencias de noticias, como Efe, Europa Press y Servimedia, y a otros medios de comunicación, como la Cadena Ser, Canarias Radio la Autónoma y la Televisión Canaria.

3.6 Análisis: Titulares

3.6.1. Titulares que generan alarma

Ante una situación de crisis como la vivida, uno de los aspectos que es motivo de estudio en el presente trabajo es si en los titulares de las informaciones publicadas se utilizó términos que puedan generar alarma o bien tranquilizar a una población que se enfrenta por primera vez a una situación como esta y que necesita estar bien informada para saber qué ocurre realmente. En estos casos los medios de comunicación tienen que hacer gala de su responsabilidad social que, según Solano Santos (2012: 2-5),

“se extiende a los conflictos y catástrofes, que exigen a los medios un tratamiento informativo objetivo, riguroso y veraz, acorde a una responsabilidad social específica.(...) La catástrofe o desastre es un hecho natural o provocado por el ser humano que afecta de forma negativa a la vida, al sustento o a la industria, cuyas consecuencias originan frecuentemente cambios permanentes en las sociedades

humanas, en el ecosistema y en el medio ambiente poniendo de manifiesto la vulnerabilidad del equilibrio necesario y fundamental para no sólo progresar, sino y lo que es más importante, sobrevivir.”

Para catalogar los titulares y definir si generan alarma se ha establecido una serie de marcadores en forma de palabras clave, como son alerta/prealerta, crisis, prohibición, evacuación, explosión, emergencia, radioactividad, peligro, temor, riesgo³, alarma, incertidumbre, semáforo rojo y mayor.

De esta forma, encontramos que, en el periódico *El Mundo*, los titulares que pueden generar alarma son los siguientes: “Activan la **prealerta amarilla** en El Hierro tras detectarse movimiento de magma”(27/06/12); “El Hierro registra el **mayor terremoto** desde el origen del proceso volcánico”(11/11/11); “El agua junto al volcán de El Hierro es **1.000 veces más ácida**”(10/11/11); “Prohíben el acceso a dos calas en El Hierro por **riesgo** de gases”(9/11/11); “Ordenan **evacuar** de nuevo a la población de La Restinga por la erupción volcánica”(6/11/11); “Interior ‘**prealerta**’ al Comité de Riesgo Volcánico por la situación en El Hierro”(3/11/11) y “La erupción de El Hierro **afecta** ya a casi 100 especies marinas”(4/11/11). Serían un total de 7 sobre 43, lo que supone un 16.2 por ciento.

En el diario *El País* las informaciones que presentan titulares que generan alarma son: “Fragmentos de **lava de gran tamaño** salen a la superficie en El Hierro”(30/01/12); “Las autoridades **evacuan** por segunda vez La Restinga por la erupción volcánica”(5/11/11); “El Hierro registra un terremoto de magnitud 4.3, **el mayor** desde la erupción de octubre”(2/11/11); “La erupción de El Hierro se acerca a la superficie y se hace más **peligrosa**”(15/10/11); “Dos seísmos de 3.9 en El Hierro disparan el **temor** a una nueva erupción”(30/10/11); “El Hierro **teme** otra erupción, y peor”(11/10/11); “El Hierro registra el terremoto **más fuerte** desde que comenzó la crisis”(11/11/11); “Interior pone en “**prealerta**” al comité de crisis en El Hierro”(3/11/11); “Canarias autoriza el realojo de La

³ El riesgo se diferencia de la crisis en tanto que representa un peligro potencial: la probabilidad de que algo adverso pueda ocurrir y las consecuencias que se puedan derivar de dicha adversidad. La crisis, en cambio, es una situación que antes de que acontezca es imprevisible y que conlleva efectos negativos para alguna organización o persona.

Restinga 24 horas después de **eleva la alerta**”(16/10/11); “El magma de El Hierro es más **explosivo** de lo previsto”(2/11/11) y “El **riesgo** por gases obliga a cerrar dos calas del sur de El Hierro”(9/11/11). Serían 11 de un total de 59, lo que supone un 18.6 por ciento.

En el caso de *Canarias 7*, el titular que despierta inquietud es el siguiente: “Las piedras de la erupción de El Hierro, de las **más radiactivas** del mundo” (4/08/12). Dado que este diario solo publicó 5 notas sería un 20 por ciento del total.

Finalmente, el periódico *El Día*, que es el que más notas publica en este período presenta los titulares siguientes: “Elevan a **semáforo rojo** el **riesgo volcánico** en la zona de La Restinga”(11/10/11); “**Alerta roja y evacuación** en La Restinga ante una posible erupción volcánica”(12/10/11); “El Comité de Riesgo Volcánico mantiene el nivel 1 de **emergencia** en El Hierro” (17/10/2011); “La erupción volcánica **eleva hasta 6 veces los valores normales de CO2** en El Hierro”(25/11/11); “El volcán vuelve a provocar otro **estallido superficial** de vapor y ceniza”(08/11/11); “Geólogos de la UB **alertan** de que el magma es de los más **explosivos**”(03/11/11); “Interior pone en “**prealerta**” a los miembros del Comité Estatal de Riesgo Volcánico”(03/11/11); “El Ayuntamiento de El Pinar declara la situación de emergencia económica y social”(16/10/11); “El Comité de Riesgo volcánico mantiene el **nivel 1 de emergencia** en El Hierro”(17/10/11); “**Alerta roja y evacuación** en La Restinga ante una posible erupción volcánica”(12/10/11); “Elevan a **semáforo rojo** el **riesgo volcánico** en la zona de La Restinga(El Hierro)”(11/10/11); “El Pevolca limita el semáforo rojo por riesgo volcánico a la zona de exclusión marítima en El Hierro” (07/12/11); “**Siguen** los sismos en El Hierro casi un año después de la **crisis**”(20/06/12); “**Alerta volcánica** tras detectarse magma en movimiento en La Dehesa y El Julan” (28/06/12); “Cuatro meses de erupción submarina en un **mar de incertidumbres**”(10/02/12); “Las piedras de la erupción de El Hierro, de las más radiactivas del mundo”(4/08/12); “El **aumento** de la sismicidad alarma al Instituto Geográfico” (17/09/2012) y “La **crisis** sísmica en El Hierro se reactiva con más intensidad y celeridad”(18/09/12). Se trataría de 18 casos lo que representa un 6.7 por ciento del total.

3.6.2. Titulares que tranquilizan

Al igual que ocurría en el epígrafe anterior, las palabras clave para establecer si los titulares contribuyen a crear un ambiente de calma entre la población son los siguientes: estabilidad, tranquilidad, normalidad, alivio, ánimo, fin erupción y semáforo verde.

En el caso del diario *El Mundo* el único titular es “Anulan las medidas de protección en El Hierro al **estabilizarse** la actividad sísmica”(26/11/11), lo que representa un 2.3 por ciento del total.

Por su parte, en el periódico *El País*, los casos son los siguientes: “El fenómeno eruptivo de El Hierro está en “proceso de **normalización**”(28/02/12); “Los Príncipes visitan el Hierro para **animar** a los turistas a volver”(30/01/12); “Los científicos dan por **terminada** la erupción volcánica de El Hierro” (5/03/12). Estos resultados suponen el 5 por ciento del total.

En el caso de *El Día*, encontramos: “Los valores de emisión CO₂ del volcán de El Hierro **no** representan ningún **riesgo** para la población” (El Día, 11/07/2012); “El Hierro recupera **semáforo verde** en tierra y amarillo en la zona del volcán”(19/04/12); “El Cabildo espera que la visita de los Príncipes de “**normalidad**” a la Isla”(29/01/12); “Nuevos piroclastos en el mar, aunque el tremor se mantiene **estable**”(15/01/12); “Se mantiene la situación de **estabilidad** sísmica”(27/11/11); “Los expertos piden que no se baje la guardia en El Hierro, pero aseguran que la población puede estar **tranquila**” (13/10/11); y “Se **estabiliza** la emergencia volcánica en El Hierro, dice Interior” (13/10/11). Se trata de un 2.6 por ciento del total de notas publicadas por este diario.

4. Conclusiones

-Los periódicos *El Día*, *El Mundo* y *El País* siguen el paso marcado por el Gobierno de Canarias y la estrategia de comunicación diseñada desde la Dirección General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias que lidera la difusión de las informaciones sobre el fenómeno eruptivo.

-Las fuentes institucionales alternativas están focalizadas en el Cabildo de El Hierro y los ayuntamientos, mientras que la presencia de otros organismos es testimonial.

-Las fuentes científicas son básicamente organismos oficiales de rango estatal que tienen expertos trabajando en la isla y cabe destacar la presencia circunstancial de autoridades locales en la materia como Juan Carlos Carracedo.

-La importancia de las consecuencias económicas del fenómeno se plasma en la presencia en los textos de una notable variedad de fuentes vinculadas al sector.

-Los diarios *El Día*, *El País* y *El Mundo* ofrecen una cobertura destacada, que se eleva por encima del 20 por ciento, a las consecuencias económicas de la crisis volcánica.

-Los periódicos que presentan una mayor tendencia al alarmismo en sus titulares son *El País* y *El Mundo* donde los porcentajes superan el 15 por ciento en ambos casos, destacando que, en el primero de los diarios, casi se llega al 20 por ciento.

5. Bibliografía

Lorente, José Ignacio(2014): “La gestión informativa del riesgo medioambiental”, en Cuadernos de Información y comunicación, Vol. 19, pp. 179-194.

Lundgren, Regina E. y McMakin, Andrea H: Comunicación de riesgos. Una guía para la comunicación de riesgos ambientales, de seguridad y de salud. Cuarta edición:

http://cursos.campusvirtualesp.org/pluginfile.php/20953/mod_page/content/1/documentos_modulos/lundgren-mcmakin-introduccion-a-la-comunicacion-de-riesgo.pdf, consultada el 15 de agosto de 2014.

Mariño, Miguel Vicente: “Comunicación medioambiental: consolidando un campo de investigación”, Centro de Investigación para la Paz(Cip-Ecosocial): https://www.fuhem.es/media/ecosocial/File/Proyecto%20Cultura%20y%20Ambiente/Art%C3%ADculos/Comunicacion%20medioambiental_MARI%C3%91O.pdf, consultada el 15 de septiembre de 2014.

Solano Santos, Luis Felipe (2012) “La responsabilidad social de los medios de comunicación ante el conflicto y la catástrofe”, en Estudios sobre el mensaje periodístico, Vol. 18, nº2, pp. 613-622.

Túñez López, Miguel y Sixto García, José (2012): Las redes sociales en las estrategias de comunicación: del Prestige a Fukushima: http://www.aeic2012tarragona.org/comunicacions_cd/ok/147.pdf, consultada el 20 de junio de 2014.