



**Facultad de Ciencias Políticas, Sociales y de la  
Comunicación**

**Trabajo de Fin de Grado  
Grado en Periodismo**

**ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS TUI TS SURGIDOS  
TRAS EL ATENTADO DE BARCELONA Y CAMBRILS  
DE LAS PRINCIPALES INSTITUCIONES Y LOS MEDIOS  
DE COMUNICACIÓN**

Alumna: **Carla Luis Acosta**

Tutor: **José Mayer Trujillo Palenzuela**

**Curso académico**

**2017-2018**

# ÍNDICE

<b>RESUMEN</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>3</b>
<b>1. Introducción</b>	<b>3</b>
1.1 Motivación personal	4
1.2 Justificación del interés del tema	5
1.3 Antecedentes y estado de la cuestión	6
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>8</b>
<b>2. Marco teórico</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Revolución de Internet en la comunicación</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Fenómeno Twitter en la comunicación institucional</b>	<b>10</b>
<b>2.3 El tratamiento periodístico del terrorismo</b>	<b>13</b>
<b>2.4 El Estado Islámico</b>	<b>17</b>
<b>2.5 Cronología de los hechos: explicación del suceso</b>	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>22</b>
<b>3.1 Objetivos</b>	<b>22</b>
<b>3.2 Hipótesis</b>	<b>23</b>
<b>3.3 Metodología</b>	<b>24</b>
3.3.1 Ficha para el análisis de los tuits	26
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>28</b>
<b>4. RESULTADOS Y ANÁLISIS</b>	<b>28</b>
4.1 Idiomas de los tuits	29
4.2 Enfoque de los mensajes	31
4.3 Características del lenguaje empleado en los mensajes	33
4.4 Recursos multimedia empleados	39
4.5 Bulos registrados durante el atentado	45
<b>5. ENCUESTA</b>	<b>49</b>
<b>6. CONCLUSIONES</b>	<b>52</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>54</b>

## RESUMEN

Los atentados perpetrados el 17 y 18 de agosto de 2017 en Barcelona y Cambrils por el autodenominado Estado Islámico han puesto en alerta a la sociedad española, que no sufría un ataque yihadista desde los cometidos el 11 de marzo de 2004 en Madrid. Aunque el terror es un factor común en ambos, sin duda alguna, la evolución de las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) y, por consecuencia de las redes sociales, ha supuesto un cambio respecto a la cobertura de dichos sucesos.

De modo que, un estudio que examine la actividad comunicativa que realizan tanto las instituciones públicas como la prensa en las redes sociales, concretamente Twitter, en situaciones vinculadas al terrorismo es de real importancia. Por este motivo, esta investigación tiene como objetivo conocer y comparar cuál ha sido el modo de comunicación de los Mozos de Escuadra, la Policía Nacional y la Dirección General de Protección Civil frente a las pílulas informativas emitidas por *El País*, *El Mundo* y *La Vanguardia* a través de sus respectivas cuentas.

Con la finalidad de estudiar la evolución del suceso y el seguimiento informativo del mismo, se analizaron los mensajes publicados entre el 16 de agosto de 2017 hasta el 22 de dicho mes. Para así, cerciorarnos del cumplimiento del rigor informativo y de algún posible incumplimiento de la deontología o la ética periodística con la difusión de cierto contenido susceptible a suscitar morbo.

**Palabras clave:** Twitter, atentado, Barcelona, Cambrils, comunicación institucional, prensa escrita.

## **ABSTRACT**

The terrorist attacks that took place last year on August 17th and 18th in Barcelona and Cambrils by the self named Islamic Estate have created a social alarm in Spain. Since the jihadist attack of March 11th, 2004 in Madrid, Spain had not suffered any other terrorist attack. Although terror is a common factor in both attacks, there is no doubt that the development of new technologies, including social media, has lead to a change in the expansion of information.

In this way, the existence of a study to guide the communicative activity of both government and press on social media, specially on Twitter, relative to situations linked to terrorism is really important. For this reason, this research aims to know and compare the way of communication of the police forces by one side "Mossos d'Esquadra" (provincial police), the National Police and the Civil Protection Brigade against the informative press (*El País, El Mundo and La Vanguardia*) through their respective accounts.

In order to examine the evolution of the incident and the informative follow-up of it, the messages published between the 16th and the 22nd of August were analyzed. This was done to ensure the fulfillment of the informative rigor and so there is no room for any possible breach of the journalistic ethics of certain content susceptible to arousing curiosity.

**Key words:** Twitter, terrorist attack, Barcelona, Cambrils, institutional communication, written press.

# CAPÍTULO I

## 1. Introducción

El fin del terrorismo no es solamente matar ciegamente, sino lanzar un mensaje para desestabilizar al enemigo.

Umberto Eco (1932-2016)

El 11-M ha marcado un antes y un después en los ataques terroristas cometidos en territorio europeo. Desde 2004 hasta ahora son nueve los países de occidente que se han visto afectados. España, Países Bajos, Reino Unido, Alemania, Bélgica, Dinamarca, Finlandia, Suecia y Francia, siendo este último el blanco por excelencia del Estado Islámico (EI).<sup>1</sup>

Desde los atentados perpetrados el 11 de Marzo de 2004 España no había vuelto a ser objeto de ataques yihadistas hasta el pasado verano, donde 16 personas perdieron la vida en Barcelona y Cambrils. Sin embargo, aunque los dos están relacionados a organizaciones terroristas de la misma índole la cobertura digital que se hizo de ambos fue muy distinta. El diario *El País* (Espiritusanto y Gonzalo, 2011:7) afirma que «entre los días 11 y 14 del pasado marzo se produjo un pulso entre el poder político y la reacción espontánea de una parte de los ciudadanos [...] las redes de intercomunicación por Internet; y los mensajes SMS que funcionaron aquellos días como altavoces de la irritación popular se concretaron en convocatorias y tuvieron repercusiones electorales».

A pesar de que solo hayan pasado catorce años de diferencia entre ambos ataques, los actuales avances tecnológicos posibilitaron que a los pocos segundos de que ocurriese el atentado de Barcelona, redes como Facebook o Twitter se inundasen de mensajes de cualquier índole. Aquí es donde radica el problema y donde entra en juego la labor periodística, que no solo debe ser inmediata sino veraz, para distinguirse de los bulos que abundan en la red.

Alrededor de este último aspecto gira nuestro objeto de estudio. Comparar cómo ha sido la retransmisión a través de Twitter entre los principales periódicos nacionales (*El*

*País, El Mundo y La Vanguardia*) y la efectuada desde tres de las instituciones públicas seleccionadas (Mossos d'Esquadra, Policia Nacional y Protección Civil) para hallar las principales diferencias o semejanzas comunicativas que puedan existir entre ambas.

## **1.1 Motivación personal**

El teléfono móvil es probablemente el aparato que con mayor frecuencia uso, por consiguiente, las redes sociales son las aplicaciones donde más interactúo. Por eso, no es de extrañar que cuando algo relevante sucede Twitter es uno de los medios a los que acudo para seguir al minuto, el desarrollo y posterior desenlace de lo ocurrido. Como *millennial* que soy, la conexión con el mundo a través de lo digital es, siendo honestos, mi forma de vida.

El pasado 17 de agosto reinó el terror en Cataluña. Una furgoneta a gran velocidad arrollaba a los transeúntes que se encontraban paseando por una de las avenidas más concurridas de la capital catalana. El pánico llegó a las redes de manera simultánea y la información de lo que había acaecido y lo que estaba pasando era la demanda principal de los internautas, y por supuesto la mía.

A falta de este trabajo de investigación para convertirme oficialmente en periodista, el espíritu de esta profesión ya se había apropiado de mí por aquel entonces. Y es que, cuando sucedió el atentado terrorista en Cataluña, Twitter fue el canal donde pude visualizar al detalle la realidad de lo que allí pasaba, mediante las imágenes o vídeos que se difundieron. Esto hizo que me cuestionara varios aspectos. El primero de ellos fue la relevancia de determinado contenido para que la prensa decidiera divulgarlas, ¿cuánto de trascendental es para la sociedad ver esas imágenes? Y, ¿cómo hablar del dolor o del miedo sino es de forma gráfica?, no olvidemos que “una imagen vale más que mil palabras”. Estos sentimientos encontrados junto a mi inclinación por los temas que atañen a la ciudadanía desde el punto de vista de sus emociones fueron los que posteriormente me impulsaron a llevar a cabo este trabajo de investigación.

## 1.2 Justificación del interés del tema

En plena era digital las redes sociales se han convertido sin lugar a duda en un nuevo canal de comunicación. La evolución de las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) ha estado ligada a los reclamos de una audiencia que busca de forma constante permanecer documentada. Es a raíz de este factor el cual ha favorecido que las redes sociales se conviertan en un entorno de participación y conversación.

En situaciones de conflicto, en concreto de atentados terroristas, Twitter es por antonomasia el canal donde la población a golpe de clic accede para conocer las últimas novedades del suceso. Aquí es cuando entra en juego la labor comunicativa que tanto la prensa como los servicios públicos deben de ejercer para primar ante todo la veracidad y la objetividad.

También sabemos que una situación conflictiva es generadora de noticias. Que la existencia de un conflicto conocido estimula el interés de los lectores, espectadores, oyentes o usuarios de redes por conocer nuevos detalles de ese conflicto, por saber cómo evoluciona, por conocer si finalmente se resuelve o ver quién lo gana (Calleja, 2013:9).

Es por ello que un estudio que profundice en la actividad que realizan tanto los medios de comunicación como las instituciones públicas en las redes sociales frente a situaciones vinculadas al terrorismo es de real importancia.

Por dicha razón, conocer la utilización que recibe esta red social en condiciones donde debería primar el respeto a las víctimas y por tanto en el que la acción periodística no tendría cabida el morbo que generan, por ejemplo ciertos contenidos gráficos en los que se vulnera la identidad de los afectados es de suma consideración. El análisis del rigor informativo, así como, la ética de los periodistas mediante los tuits generados durante el atentado de Barcelona y Cambrils serán los elementos fundamentales que se analizarán en esta investigación.

### 1.3 Antecedentes y estado de la cuestión

Para enfrentarnos al desarrollo de esta investigación y concretar en los aspectos que aportaremos de carácter novedoso se ha realizado una revisión y posterior selección de algunos de los estudios realizados en materia de comunicación de atentados. Cuando hablamos de terrorismo no podemos olvidar que se trata de un problema internacional, así lo certifica De la Corte (2012):

Durante un largo tiempo se ha considerado al terrorismo como un problema esencialmente interno a los países que se veían afectados por dicha clase de amenaza. Tal punto de vista ha condicionado largamente el propio concepto del terrorismo con el que trabajaban instituciones políticas, agencias de seguridad e instituciones judiciales. Pero lo cierto es que, al menos si nos circunscribimos a sus etapas «modernas», el terrorismo, incluso el más local, siempre ha presentado alguna faceta internacional (p. 27).

De tal forma que aunque son diversos los ámbitos que se han estudiado para poder llegar a acercarse al denominado Estado Islámico. En concreto citaremos algunas de las publicaciones que aluden al tratamiento informativo que se ha realizado de este tipo de sucesos.

La red social Twitter se inundó de mensajes durante los atentados perpetrados el 13 de noviembre de 2015 en París y el 22 de marzo de 2016 en Bruselas, *El dolor humano en 140 caracteres. La información en Twitter de Víctimas de terrorismo* es un trabajo de análisis en los que se evalúa tanto a medios de comunicación, corresponsales como a las reacciones de los internautas para así obtener información acerca de la manera en la que se expresa el dolor de víctimas de terrorismo en Twitter. Marrero Díaz (2015) establece que el incorrecto tratamiento de las víctimas se ve reflejado fundamentalmente en la fotografía y en el poco contraste que existe en relación a algunas informaciones que al contrario de despejar dudas generan alarma social.

No obstante, se ha descubierto que es a través de la fotografía y el material audiovisual cuando los periodistas y medios sobrepasan los límites éticos y deontológicos que regulan a esta profesión. Las palabras respetan en la mayoría de los casos a las víctimas aunque el exceso de cinismo, la ironía y la morbosidad personal del periodista, hagan de las palabras, en otras muchas ocasiones un arma sensacionalista que no repara en el daño que sufre una víctima de terrorismo. (p. 49)

La autora señala algunas que «los periodistas han demostrado ser más alarmistas en esta red social que en los medios convencionales», en las cuentas propias de los

corresponsales prima por tanto la inmediatez antes que el contraste previo de la información, esto se observa en oraciones como “todo sigue siendo muy confuso”, “París sigue en estado de pánico”, “a confirmar” o “las autoridades tratan de determinar si está herido o fallecido”.

Sin embargo Bazo Perera, Concepción Hernández, & Médez Perdigón (2014-2015) en su estudio del tratamiento de la información del atentado contra *Charlie Hebdo* tuvieron que dar por nula la hipótesis en la que en a priori apostaban por «la vertiente especulativa que a la informativa en la cobertura informativa del atentado [...] el 77,6% de las informaciones estudiadas no tienen ningún componente tendencioso». Sin embargo en lo que respecta a la imagen hay cierta similitud con la afirmación de la anterior autora pero aquí distinguen entre periódicos nacionales (*El País* y *La Razón*) y periódicos regionales (*Diario de Avisos* y *La Provincia*) concluyendo que estos últimos «utilizan más recursos iconográficos sensacionalistas para complementar las informaciones».

Otro de los contenidos gráficos que generan impacto en la sociedad son los vídeos, en concreto aquellos que el propio grupo terrorista difunde en Internet, y por ende, la posterior comunicación de estos sucesos por parte de la prensa. Tras el estudio se consagró que el 67,9% de las piezas explicaban «quién, dónde y cuándo lo había publicado, si se había comprobado o no su veracidad, qué sucedía durante la reproducción (casi siempre con todo lujo de detalles)», por debajo de este factor se encontraban la explicación sobre los motivos del conflicto o la víctima en cuestión (Ronda Benajes, 2015-2016).

Con respecto al estado de la cuestión, cabe enfatizar que aunque son cuantiosos los estudios que hablan sobre el EI y el tratamiento informativo realizado por la prensa no se ha encontrado ninguno en concreto que establezca las diferencias comunicativas entre esta y el tratamiento llevado a cabo desde la comunicación institucional de los diferentes servicios implicados.

# CAPÍTULO II

## 2. Marco teórico

### 2.1 Revolución de Internet en la comunicación

Lo digital no tardó en llegar a diversos campos, entre ellos el periodismo. Las novedades pueden ser inquietantes porque es difícil conocer de antemano cuáles serían los riesgos o las garantías que estos traerían consigo. Pero, en los años 1993 y 1995 numerosas empresas editoras estadounidenses decidieron apostar por el cambio y con ello sumergirse en un mundo hasta ahora desconocido para ellos, Internet. De ahí surgieron los primeros sitios web de información general, que nada tienen que ver con los actuales. Estados Unidos ha sido el precursor de la prensa online, siendo el diario estadounidense *The Chicago Tribune*, a través de la red American OnLine/AOL, el primer sitio web de información diaria, fundado en 1992 (Albornoz, 2007).

En la siguiente tabla se recogen las posibilidades y los riesgos que tuvieron que tener en cuenta los diarios cuando dieron sus primeros pasos en un mundo tecnológico que hasta mediados de los años 90 se ignoraba.

Tabla 1:

#### Posibilidades y riesgos de la edición de un diario *online* a mediados de los años 90

POSIBILIDADES	RIESGOS
➤ Experimentar con las nuevas tecnologías de información y comunicación.	➤ Desconocimiento de las posibilidades tecnológicas y periodísticas (oferta).
➤ Establecer un nuevo canal para llegar a potenciales nuevos lectores.	➤ Desconocimiento de las reacciones de los lectores (usos sociales).
➤ Participar de la convergencia multimedia.	➤ Desconocimiento de cómo rentabilizar las ediciones <i>online</i> (modelos de negocio).
➤ Disponer de un nuevo medio de informativo “barato” (sin gastos de papel, impresión y distribución /pocos gastos en personal).	➤ Quedar rezagado en un competitivo sector.
➤ Encontrar en el soporte <i>online</i> una nueva fuente de ingresos publicitarios.	

**Nota.** Fuente: Albornoz, L. (2007). *Periodismo digital. Los grandes diarios en la Red.* (p.50). Ciudad de Buenos Aires, Argentina. La Crujía ediciones.

Por ello, Albornoz (2007) ratifica:

El gran salto de las editoras de prensa a la arena Internet, a nivel internacional, se dio a partir de finales de 1994 y principios de 1995. Esta nueva fase en la incipiente historia de la prensa online estuvo enmarcada por el crecimiento exponencial del número de sitios web de entidades de todo tipo, comerciales y no comerciales, en los cinco continentes (p. 50).

Desde entonces hasta ahora, si algo ha cambiado Internet ha sido el concepto que se tenía establecido de la comunicación. Hace tan solo 50 años el contacto instantáneo a través de una mensajería digital era un hecho impensable. Hoy, por el contrario, y gracias a la llegada Internet, es el canal que nos permite llevar a cabo esa y otras diversas tareas tan cotidianas en nuestra rutina. «Internet ha variado por completo el tradicional sistema de la comunicación, especialmente, en lo referido a los conceptos de emisor y receptor. Ahora, cualquier usuario puede ser al mismo tiempo transmisor y receptor de información» (Iglesias Moreno, 2012: 166).

No cabe duda de que la revolución de Internet ha sido el causante de la variación de los sistemas de comunicación, afectando a la conducta de los individuos y por tanto, también a las empresas del sector de la información que se han visto inmersas en estos cambios. De este modo, son los periodistas los que continuamente deben de estar al tanto de las características de este nuevo medio para cerciorarse de que su mensaje llega a los internautas con eficacia (Iglesias Moreno, 2012: 168). Esta última afirmación también es compartida por Noguera (2012) que sostiene:

El nuevo escenario mediático ha motivado la necesidad de una convergencia que se está produciendo en los medio de comunicación a diferentes niveles [...] De forma paralela a esta convergencia, inevitable para las empresas que quieren sobrevivir al cambio, se está produciendo otro proceso evidente: la creación de nuevos medios, profesionales, nativos de la Red y con un lenguaje propio (esto último sigue siendo la característica menos desarrollada) (p. 93).

Sin embargo en lo que al lenguaje se refiere, Iglesias Moreno (2012) muestra una postura que difiere del anterior autor, «La peculiaridad de esta forma de comunicación ha alterado el lenguaje hasta crear poco a poco un código propio que se caracteriza principalmente por la brevedad y superficialidad de los mensajes» (p. 165).

## 2.2 Fenómeno Twitter en la comunicación institucional

En el apartado anterior ya se ha hecho alusión a los cambios que ha supuesto Internet en el sector de la comunicación. Sin embargo, Iglesias Moreno (2012) va más allá, y no solo apunta una transformación pasajera, sino todo lo contrario, una mediamorfosis que sigue evolucionando a la par que lo hace la tecnología. En un siglo en el que buscamos continuamente estar conectados, no se puede negar que, «la última mediamorfosis ha venido provocada por el auge de las redes sociales».

La progresiva normalización de los medios sociales de la Web, estandarizados bajo redes como Twitter o Facebook, está modificando profundamente las rutinas de los medios de comunicación e incluso, la propia esencia de la profesión periodística. Cuando el monopolio de la comunicación masiva (transformada en una comunicación interpersonal de masas) se ha difuminado entre la inmediatez e intensidad con la que la ciudadanía hace uso de herramientas que democratizan la información en la Web, se hace necesaria una redefinición de las reglas del juego de la profesión (Noguera 2012: 7).

Twitter, la red social basada en el *microblogging* caracterizada por la síntesis de sus mensajes, no más de 140 caracteres en sus inicios y que se han visto duplicados desde noviembre del pasado año para incentivar el uso de esta plataforma entre los usuarios, fue creada en 2006 por Jack Dorsey, Noah Glass, Biz Stone y Evan Williams, sin embargo no fue hasta julio de ese mismo año cuando se efectuó su lanzamiento de forma oficial. Siendo el director ejecutivo, Jack Dorsen, quien a modo de prueba publicó el primer mensaje, “configurando mi Twitter” traducido al español.<sup>2</sup>



**Nota.** Jack Dorsey. (21 de marzo de 2006). “Just setting up my twttr” [Tuit]. Recuperado de <https://twitter.com/jack/status/20>

Sin embargo la brevedad no es su única seña de identidad, su lenguaje propio y sus herramientas de funcionamiento, son otros de los atractivos de esta red. Nos referimos a la implantación de los *hashtag*, como símbolo de conexión entre los usuarios que hacen uso de la mítica almohadilla (#). Así como al poder de la viralización con los famosos *trending topic* o la aparición de los ‘hilos’ creando nuevas fórmulas de contar historias.<sup>3</sup>

Por eso no es de extrañar que Twitter se haya convertido en un medio a tener en cuenta dentro de las estrategias empresariales. Si analizamos los últimos datos estadísticos, Twitter se posiciona como la quinta red más utilizada, manteniendo su frecuencia de visitas en comparación con el año anterior. El 85% de los internautas de entre 16 y 25 años utilizan las redes sociales, lo que hace aún más evidente la presencia de cualquier empresa o institución en este medio. (Estudio Anual de Redes Sociales. IAB Spain , 2018).

Desde el área de comunicación de los Mozos de Escuadra recalcan la agilidad y la rapidez que ofrece esta red, haciendo hincapié en el límite de caracteres predeterminados “[...] Con pocos caracteres has de informar y tienes que ser preciso. Es más fácil recibir la información y siguiendo una etiqueta o una cuenta estás informado de todo lo que está pasando. Además hay mucha interacción con el resto de usuarios” (Área de comunicación Mozos de Escuadra, comunicación vía correo electrónico 20 de julio de 2018). Otro de los aspectos que destacan de forma positiva desde las áreas de comunicación de los servicios de emergencia con respecto a esta plataforma es la inmediatez, Marc Homedes, jefe de prensa de Protección Civil de la Generalitat lo ratifica: “Entre las ventajas citaría el poder llegar de forma inmediata y masiva tanto a ciudadanos como a medios de comunicación. Tiene la misma validez y oficialidad que una nota de prensa y se puede actualizar al instante” (M. Homedes, comunicación vía correo electrónico 13 de agosto de 2018).

Podemos considerar el siglo XX como la etapa de madurez de la comunicación corporativa. Aced (2013, pág. 35) la define como «la que hace referencia a una corporación. Su principal objetivo es dar a conocer la organización y crear una buena imagen de ella en sus públicos». En la actualidad este tipo de comunicación está presente en la mayoría de las organizaciones, pero de nada sirve si los profesionales no son consecuentes del cambio tecnológico que venimos comentando.

Las empresas son digitales, lo quieran o no: si ellas no participan en la red, otros hablarán por ellas. La tecnología tiene un papel clave en este nuevo contexto, pero es solo una herramienta que, por sí sola, carece de valor. Lo verdaderamente importante es el uso que se le da. [...] No es suficiente con trasladar las formas de actuar del mundo *offline* al mundo *online*, porque el ámbito digital tiene sus propias reglas, que hay que conocer y respetar» (Aced, 2013:71).

Para las instituciones la presencia en redes es de real importancia ya que se deben a la ciudadanía tal y como nos indican desde los Mozos de Escuadra “[...] somos un servicio público y nos debemos a la gente ya que trabajamos para ellos, en nuestro caso para preservar su seguridad”. Podemos afirmar que las redes sociales son los canales idóneos para acercar las instituciones a la ciudadanía, “tienen derecho a saber qué hace su policía y a nosotros nos va bien para que nos conozcan mejor, confíen en nosotros y nos llamen si nos necesitan” (Área de comunicación Mozos de Escuadra, comunicación vía correo electrónico 20 de julio de 2018).

## 2.3 El tratamiento periodístico del terrorismo

La Federación de Asociaciones de la Prensa de España (FAPE) establece que el respeto a la verdad es el primer compromiso ético por el que se deben regir los profesionales de la información. De acuerdo a ello, «el periodista defenderá siempre el principio de la libertad de investigar y de difundir la información y la libertad del comentario y la crítica» (FAPE, 1993)<sup>4</sup>.

Teniendo en cuenta la anterior premisa, ¿podríamos considerar el terrorismo como noticia, y por tanto una información que la sociedad necesita conocer? Si tenemos en cuenta el criterio de Nemesio Rodríguez, presidente de la FAPE, estaremos de acuerdo en la importancia divulgar este tipo de sucesos.

“Informar sobre un hecho noticioso, y un atentado lo es, siempre es importante. Al informar, los medios de comunicación cumplen estrictamente con una de sus obligaciones principales, como es la de trasladar a la sociedad un hecho relevante que tiene derecho a conocer en toda su dimensión” (N. Rodríguez, comunicación vía correo electrónico, 4 de julio de 2018).

Ahora bien, ¿el seguimiento y tratamiento actual desde el punto de vista periodístico que se realiza del terrorismo es el adecuado? Para poder responder a esta cuestión es necesario la comparativa entre los atentados del 11-S y del 11-M. En el primero de ellos la política informativa que siguió Estados Unidos por aquel entonces fue la de no mostrar ningún tipo de imágenes de las víctimas, optaron por tanto por el apagón informativo. En el caso de España, el 11-M, la prensa no tuvo ningún tipo de reparo en difundir a la opinión pública la crudeza de los acontecimientos a través de las imágenes, declaraciones... (Sánchez Rodríguez, 2005)

El doctor en Ciencias de la Información Gabriel Sánchez insiste en la inviabilidad del apagón informativo basándose en la buena praxis que deben ejercer los profesionales de la comunicación y del cumplimiento del primer compromiso ético de los periodistas al respeto de la verdad.

No se puede silenciar una noticia, no se puede ocultar a la opinión pública un hecho informativo de relevancia y trascendencia como es la acción terrorista. [...]No hacerlo sería diluir la función social que tienen los medios de comunicación. Y la segunda razón es que si un medio trata de aplicar el apagón informativo, no hará más que sentenciarse a sí mismo, pues otros medios darán la noticia y el que la oculta quedará a ojos de los ciudadanos como el censor, el que ha ocultado, el que no quiere reconocer la realidad, y todo eso irá en su

desprestigio. (G. Sánchez, comunicación vía correo electrónico, 4 de julio de 2018).

Otra de las preguntas que surgen a raíz de estos acontecimientos es acerca del correcto ejercicio periodístico. “Los medios realizan un buen ejercicio si conjugan al mismo tiempo los derechos de las víctimas y las exigencias constitucionales las exigencias constitucionales de las libertades de información y de expresión” (N. Rodríguez, comunicación vía correo electrónico, 4 de julio de 2018). El presidente de la FAPE recuerda la importancia de verificar las noticias entre otros matices a tener en cuenta como por ejemplo los citados a continuación.

“Recurrir siempre a fuentes oficiales; poner los hechos en contexto; no dar publicidad al contenido de los comunicados, solo el que aporte información; estar siempre de la parte de las víctimas, evitando imágenes y fotografías dolorosas; evitar la intromisión gratuita y las especulaciones innecesarias sobre los sentimientos y circunstancias de las víctimas; no usar nunca la terminología de los terroristas; no difundir una y otra vez las imágenes en las que aparecen los cadáveres de las víctimas o las escenas de dolor de sus familiares” (N. Rodríguez, comunicación vía correo electrónico, 4 de julio de 2018).

Sánchez (2010) es plenamente consciente del poder que tiene la prensa en la actualidad. Por eso también es consecuente al afirmar que «no todo vale para transmitir información; no todo lo que llega a las redacciones tiene entidad y calidad suficiente para ser ofrecido a la opinión pública». Es aquí cuando entra en juego el papel de la autorregulación, «Hace falta un ejercicio de autorregulación desde los propios medios de comunicación para que la información que reciban los ciudadanos sea veraz, honesta, seria, capaz de transmitir valores, y carente de elementos que distorsionen la realidad», que no debe confundirse en absoluto con la censura.

Aznar (2005, pág. 30) lo ratifica aportando lo siguiente:

La censura es una injerencia en la actividad de los medios, dirigida a limitar su libertad y orientada por algún fin espurio [...] La autorregulación, en cambio, nace del compromiso voluntario de los agentes que participan en el proceso de comunicación; va dirigida a complementar la libertad de los medios con un uso responsable de la misma. [...] No se trata de poner la comunicación al servicio de ninguna causa, sino más bien de lo contrario: de prevenir que la comunicación y sus contenidos sean utilizados para fines ajenos, desvirtuando así sus propios bienes internos.

Teniendo en cuenta lo anterior, ¿es realmente necesaria la difusión de imágenes o vídeos en el que se muestre la situación de las víctimas? Para Sontag (2003, pág. 21) «Al parecer, la apetencia por las imágenes que muestran cuerpos dolientes es casi tan viva como el deseo por las que muestran cuerpos desnudos».

El atentado de Barcelona volvió a abrir la caja de Pandora acerca del uso ético de la fotografía en la prensa, pero de lo que no cabe duda es que uno de los elementos más gráficos y representativos que existe. La doctora Patricia Delponti de acuerdo con lo anterior, añade que los efectos de la era virtual también atañen a los medios “están pensados casi más para ser vistos que para ser leídos, es evidente que la evolución tecnológica y del consumo informativo han derivado en que la imagen es esencial” (P. Delponti, comunicación vía telefónica, 4 de julio de 2018).

El dilema surge cuando los medios de comunicación difunden contenido gráfico que no aporta información agregada a la noticia sino que es utilizada como gancho con el objetivo de suscitar morbo. Nemesio Rodríguez expone algunas claves para la correcta difusión de imágenes en el caso de atentados terroristas.

Se deben reproducir solo los hechos e imágenes que aporten información, pero nunca recrearse en ellos. Tampoco deben difundirse noticias o imágenes que pongan en peligro la actuación policial. Se debería evitar, como norma general, el recurso a imágenes de las víctimas y su posterior utilización de modo reiterado. (N. Rodríguez, comunicación vía correo electrónico, 4 de julio de 2018).

De hecho, aunque los servicios de emergencias solicitaban en reiteradas ocasiones la no difusión de contenido visual que pudiera entorpecer la investigación o que revelase las duras circunstancias en las que se encontraban las víctimas del atentado, no todo el contenido compartido por la prensa en sus respectivas cuentas de Twitter cumplía las pautas citadas con anterioridad, ni mucho menos respetaba las peticiones de las instituciones. Ante esto Nemesio Rodríguez recuerda que “la libertad de prensa ampara la decisión de los medio”, no obstante es cuestionable todo aquello que se difunde sin razones informativas “a fin de ganar audiencia a todo costa; de esta manera se rebaja el periodismo a la categoría de mero negocio y se convierte la información en mercancía, sin consideraciones éticas o deontológicas”.

El doctor Sánchez define la situación actual de la prensa como “un momento de verdadera quiebra de la identidad”, caracterizada fundamentalmente por la competitividad, la rapidez antes que la calidad, o el liderazgo de la información con la meta de obtener un mayor número de seguidores, de tal forma que “las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado hacen bien en pedir este tipo de colaboración; los medios que no atienden a estos requerimientos son verdaderamente inconscientes porque no valoran el perjuicio que pueden acarrear”.

Ante el interrogante que existe sobre la publicación de imágenes sobre sucesos terroristas Sánchez expone dos posturas contrarías.

Con la imagen el medio está mostrando todo el horror del terrorismo, su amenaza, su ciega valoración de la vida de los ciudadanos. Y eso lo tienen que denunciar los medios de comunicación, lo tienen que contar, los ciudadanos tienen que saber qué es realmente el terrorismo. [...] El medio tiene que saber muy bien a qué público se dirige y si la publicación de esas imágenes son necesarias para comprender el valor real de la información que queremos transmitir o simplemente se trata de una serie de imágenes que provocan escándalo, sensacionalismo, pero que no aportan nada al proceso y al hecho informativo. En este caso, el medio debe valorar si las publica o no, en un criterio de autorregulación que sólo corresponde al medio y a sus responsables. (G. Sánchez, comunicación vía correo electrónico, 4 de julio de 2018).

## 2.4 El Estado Islámico

Es comúnmente aceptado que las organizaciones terroristas son «darwinistas» en el sentido de que tratan de aprender de sus predecesores. Son por lo tanto evolucionarias y mutantes en su carácter, para poder adaptarse al medio en el que deben actuar y, en este sentido, el «nuevo» terrorismo caracterizado en el grupo terrorista Estado Islámico, es una manifestación de la naturaleza cambiante del conflicto armado. (Díaz y Paya 2017, p. 510).

Para comprender cuál ha sido la evolución que ha sufrido el Estado Islámico debemos remontarnos a la aparición de *Al Qaeda* o *Al Qaida* en 1988, donde varios líderes islamistas se reunieron en la ciudad de Peshawar, Pakistán, con el objetivo de crear un nuevo grupo armado que se encargara de difundir la palabra de Alá. Osama Bin Laden fue el *emir* elegido para dirigir la organización. En los primeros años Al Qaeda complementaba sus primeros indicios de atentados con una creciente presencia mediática a base de discursos y entrevistas. De este modo, Bin Laden y sus seguidores daban a conocer su propia visión del mundo, en el que afirmaban que Occidente, con Estados Unidos como líder, junto a judíos y demás gobernante musulmanes que mantenían alianzas con este eran los responsables de la fragmentación del mundo musulmán. Tras los atentados del 11 de septiembre de 2001 Al Qaeda pasó a operar como referente de otros colectivos o individuos «dispuestos a participar en su proyecto para una yihad mundial: el movimiento yihadista global». En mayo de 2011 Estados Unidos localizó y eliminó al líder, aunque cabe recordar que durante sus últimos años de actividad de la organización se encontraba en decadencia, siendo los atentados del 7 de Londres de 2005 los últimos consumados (De la Corte, 2012).

La muerte de Osama Bin Laden, el impacto de las Primaveras Árabes <sup>5</sup> y la retirada de las tropas de Iraq en 2011 fueron los desencadenantes de la consolidación del Estado Islámico. Por tanto, los hechos anteriormente citados marcaron un antes y un después en la evolución del fenómeno yihadista. Díaz y Paya (2017, pág. 518) afirman la importancia de entender que a pesar de que el discurso tanto de Al Qaeda como del Estado Islámico hagan continuas alusiones al Islam, el uso que hacen de la religión es para «movilizar y atraer a sus combatientes, aprovechando estos elementos para crear una identidad colectiva».

Abu Musab Al Zarqawi fue el primer promotor de lo que hoy conocemos por Estado Islámico (EI). En un principio formó parte de al-Tawid wa al-Jihad, más tarde, tras jurar fidelidad al líder de Al Qaeda pasó a denominarse como Al Qaeda en Irak. Con el paso del tiempo y analizando el panorama Al Zarqawi se presentó como la resistencia contra la ocupación del gobierno estadounidense y se unió con otros grupos que empezaban a surgir y con los que formó el Consejo de la Shura de los Muyahidín. Tras el asesinato de Al Zarqawi por parte del frente militar de los Estados Unidos el Consejo anunció la creación del Estado Islámico de Irak, comúnmente conocido como ISI por sus siglas en inglés, bajo la dirección de Abu Omar Al Baghdadi. Pero entre 2009 y 2010 el grupo sufrió la pérdida de 34 de sus 42 miembros de alto nivel, entre los que se encontraba su líder. En 2013 el ISI se alió con miembros de Jabhat al Nusra, de dicha unión surgió el Estado Islámico de Irak y Levante (al Sham), ISIS o ISIL por sus siglas inglesas. Finalmente la consolidación del Estado Islámico tal y como lo conocemos en la actualidad llegó con la retirada de las tropas estadounidenses de Iraq. Más tarde se convirtió en el Estado Islámico, liderado actualmente y desde el 2014 por Abu Bakr al Bagdadí, quien se autoproclamó así mismo como califa del Islam (Díaz y Paya 2017).

Napoleoni (2015) de acuerdo con Díaz y Paya reitera que:

[...]El Estado Islámico, con envoltorio nuevo no es otra especie de terrorismo, sino una mutación de su propio ser. Su éxito deriva de la convergencia de varios factores, entre los cuales se dan el escenario de un mundo global multipolar, una gran aptitud para las nuevas tecnologías, un profundo conocimiento de la psicología de Oriente Próximo y los emigrantes musulmanes, y a la larga sombra de la reacción de Occidente al 11-S, todo lo cual ha sumido a regiones enteras de Oriente Próximo en una década de guerra sectaria (p. 26).

El fenómeno terrorista al que hacemos frente en la actualidad se ha convertido en un terrorismo global, alcanzado unas dimensiones inimaginables y estableciéndose como una amenaza cada vez más difícil de identificar. Su potencial destructor es probablemente el aspecto que más preocupa a los estados que hacen frente a los ataques yihadistas, ya que se han percatado de que no están preparados para soportar altercados de tal magnitud. A todo ello, hay que sumarle el miedo y la sensación de inseguridad que se ha instalado en la sociedad generando en ciertas ocasiones discriminación por diferencias de raza o de religión (Gil, 2017).

## 2.5 Cronología de los hechos: explicación del suceso

El atentado en la capital catalana sigue el mismo patrón que otros ataques de autoría del Estado Islámico registrados en Europa. En concreto ocho ataques, incluido el de Barcelona, han seguido este *modus operandi*.

1. El primero de ellos el 14 de julio de 2016 en el Paseo de los Ingleses en Niza. Mohamed Lahouaiej Bouhlel al mando de un camión atropelló a lo largo de casi dos kilómetros a 85 personas y más de 300 resultaron heridas.
2. 19 de diciembre de 2016, Berlín. El mismo móvil que el anterior, un camión, esta vez irrumpía en un mercado navideño acabando con la vida de doce transeúntes.
3. Khalid Masood sembró el pánico en las inmediaciones del Parlamento británico. Cinco personas murieron antes de que fuera abatido por la policía cuando intentaba entrar en el Parlamento.
4. Una de las zonas peatonales y comerciales de la calle Drottninggatan en Estocolmo, Suecia, fue el objetivo de Rahmat Akilov para sembrar el pánico el 7 de abril de 2017 acabando con la vida de cuatro personas y dejando a su paso otras quince heridas.
5. Londres volvió a ser víctima de otro atropello masivo junto al Puente de Londres el 3 de junio de 2017. Ocho personas perdieron la vida.
6. El 19 de junio Londres volvió a ser objetivo de ataque, esta vez un hombre galés embistió a un grupo de musulmanes cerca de la mezquita de Finsbury Park. Nueve personas resultaron heridas y un hombre murió en el acto.
7. Seis militares resultaron heridos el pasado 9 de agosto de 2017 en la localidad gala de Levallois Perret cuando un BMW les arrolló. Aunque el acto no fue calificado como terrorista el ministro lo dictaminó como intencionado y la investigación pasó a la sección antiterrorista de la Fiscalía de París.<sup>6</sup>

Los actos terroristas perpetrados en Cataluña entre la tarde del jueves 17 de agosto de 2017 y la madrugada del viernes 18 se cobraron la vida de dieciséis civiles y ocho terroristas. A continuación se elaborará de forma detallada la cronología de los hechos que a su vez servirá para delimitar el período de análisis de los tuits que más adelante serán el objeto de estudio de esta investigación.

### **Miércoles 16 de agosto de 2017**

Un chalé situado en la Urbanización Montecarlo en Alcanar, Tarragona, registró una explosión en torno a las 23:17 horas. El incidente provocó la muerte de dos personas Abdelbaki Es Satty el Imán y Youssef Aalla, y un tercero resultó herido.

En un principio las autoridades no sospecharon que la deflagración tuviera vinculación alguna con el terrorismo, sin embargo y tras el atentado ocurrido en Cataluña los Mossos dictaminaron que la vivienda había sido el centro de operaciones y el lugar donde fabricaban explosivos, TATP<sup>7</sup> (triperóxido de triacetona). Esta sustancia, conocida también como ‘La madre de Satán’, está compuesta por acetona, agua oxigenada y ácido sulfúrico ha sido hallada en otros atentados provocados por miembros del Estado Islámico como en los de Bruselas, París o en Londres.

La explosión fue ocasionada de forma accidental por una parte de las 106 bombonas que los terroristas guardaban en el interior del inmueble. Ante estos acontecimientos los miembros de la célula vieron forzados a cambiar sus planes iniciales y decidieron atacar de forma improvisada mediante el uso de vehículos.<sup>8</sup>

- **Jueves 17 de agosto de 2017**



Vídeo sobre el recorrido  
realizado por la furgoneta  
en las Ramblas.  
<https://youtu.be/YY8RkeINkTc>

Alrededor de las 16:50 de la tarde una furgoneta blanca que conducía Younes Abouyaaqoub arrolló a decenas de personas y cientos de ellas resultaron heridas en Las Ramblas de Barcelona. La furgoneta invadió el paseo central de la Rambla, desde la plaza de Cataluña hasta detenerse sobre el mosaico de Joan Miró en el plan de l’Os, recorriendo así aproximadamente unos 500 metros.<sup>9</sup>

- **Viernes 18 de agosto de 2017**

Horas después del atropello de Barcelona, en torno a la 1:30 de la madrugada, un Audi con 5 personas dentro se salta un control policial en la Avenida de la Diputació. En el interior del vehículo viajaban Houssaine Abouyaaqoub, Said Aalla, Moussa Oukabir, Omar Hychami y Mohamed Hychami. Como medida de escape entran a gran velocidad por el paseo marítimo arrollando a varias personas a su paso. Tras recorrer cerca de 2'5 kilómetros el vehículo termina volcando junto al Club Náutic. Los terroristas salen del turismo portando cinturones explosivos falsos y con armas punzantes para apuñalar a los transeúntes. Finalmente los Mossos abaten a cuatro de ellos y uno que resulta herido muere más tarde.<sup>10</sup>

# Capítulo III

## 3.1 Objetivos

El objetivo principal de esta investigación es conocer de primera mano cuál ha sido el *modus operandi*, es decir, la actuación desde el punto de vista de la comunicación de los servicios públicos frente a los tres periódicos de mayor tirada nacional en Twitter, durante los atentados acaecidos en Barcelona y Cambrils y la posterior evolución de los hechos.

Los objetivos secundarios que se establecen posteriormente tienen como finalidad precisar en el objeto de estudio de la exploración.

- Extraer y analizar los mensajes referentes a nuestro objeto de estudio de las fuentes seleccionadas.
- Contrastar el diferente modo de comunicación que existe entre las instituciones y la prensa.
- Interpretar el vocabulario utilizado en los titulares para seguidamente, clasificarlos como informativos o sensacionalistas.
- Identificar el carácter y la fusión que cumplen las imágenes o vídeos que puedan acompañar al texto.
- Confirmar que los elementos visuales que acompañan a las píldoras informativas de los periódicos atentan contra la integridad de las víctimas.
- Verificar el incremento de los bulos a raíz del ataque terrorista.
- Observar cuál es la manera de hacer frente a las informaciones falsas.
- Constatar el rechazo que existe por parte de un sector de la población tras la difusión de cierto contenido gráfico.

## 3.2 Hipótesis

Los objetivos que anteriormente se han definido servirán para, al final de este estudio, refutar o confirmar las hipótesis que se plantean a continuación.

### ➤ **Hipótesis I:**

**Diferencias en la retransmisión y seguimiento del atentado entre las instituciones oficiales y las cuentas de los tres periódicos nacionales, que ya hemos mencionado con anterioridad.** Mientras que los primeros citados se centran en el aspecto explicativo del acontecimiento, con la utilización de un lenguaje riguroso, los medios de comunicación, en ciertas ocasiones, se valen de un lenguaje en ocasiones emocional y poco informativo.

### ➤ **Hipótesis II:**

**Disparidad del contenido visual que acompaña a las píldoras informativas.** Los medios de prensa escrita difunden en Twitter imágenes o vídeos que podemos catalogar como sensacionalistas con el objetivo de suscitar el morbo entre los lectores y por ende obtener un mayor número de clics o repercusiones en su web. Difunden imágenes comprometidas de las víctimas del atentado, aspecto que no ocurre en las cuentas oficiales del estado que por el contrario ruegan la no difusión de contenido que pueda herir la sensibilidad o entorpecer las investigaciones pertinentes.

### ➤ **Hipótesis III:**

El morbo que suscitan las imágenes publicadas por la prensa o el lenguaje utilizado en las píldoras informativas repercute negativamente en la visión que la sociedad tiene sobre los medios de comunicación, restándole en consecuencia credibilidad. Por lo que, **los internautas depositan mayor confianza en la información que aportan directamente las fuentes institucionales que a la de la prensa.**

### 3.3 Metodología



Mapa mundial de la repercusión del atentado en Twitter.

<https://youtu.be/7o-IH9ce0U>

Durante el atentado de Cataluña las reacciones por parte de los usuarios para conocer que estaba ocurriendo no se hicieron de esperar, de hecho tal y como se puede apreciar en este vídeo a cámara rápida la interactividad en Twitter por parte de la población ha sido a nivel global.

Dada la importancia de los acontecimientos y del uso que se le ha dado a la plataforma social, esta investigación estudiará la cobertura a través de Twitter de tres medios de comunicación generalista y tres instituciones públicas. Lo que se pretende fundamentalmente tras el análisis es examinar si existen

diferencias claras en el modo de presentar la información entre las instituciones y la prensa. Aunque el núcleo de este trabajo sea el análisis de los tuit de las cuentas durante el periodo que posteriormente se especificará, la previa recopilación bibliográfica a la que hemos tenido acceso ha sido una tarea necesaria para el correcto desarrollo de la investigación.

El criterio empleado para seleccionar las cuentas de la muestra, en el caso de las instituciones públicas ha sido el nivel de alcance (teniendo en cuenta el número de seguidores) que presentasen. De tal modo que las seleccionadas fueron los Mossos d'Esquadra (@mossos) con 505 mil, la Policía Nacional (@policia) con 3,15 M y la Direcció General de Protecció Civil (@emergenciescat) con 231 mil. En relación a la prensa se ha escogido los tres periódicos generalistas con mayor número de lectores diarios. El primero de ellos, *El País* con 1.128.000 lectores al día y con 6,62 M de seguidores en Twitter, *El Mundo* con 736.000 leyentes diarios y 3,14 M fieles en la red social por encima de los 980 mil de *La Vanguardia* y sus 611.000 lectores.<sup>11</sup> (Datos de seguidores hasta el 6 de agosto de 2018).

La selección de tuits se ha llevado a cabo mediante la opción de “búsqueda avanzada” que ofrece la propia red. En ella se ha acotado la exploración a las cuentas y al periodo cronológico requerido. Dado que los primeros sucesos relacionados con los atentados ocurrieron la tarde del 16 de agosto de 2017 y los últimos tuvieron lugar la madrugada del 18 de dicho mes se ha creído oportuno, no solo limitarse a estas fechas, sino

extender la etapa de observación a los cuatro días posteriores (19, 20, 21 y 22 de agosto de 2017), para reflexionar sobre el seguimiento póstumo de la información.

Esta investigación también se valió de entrevistas a diferentes expertos, (transcritas íntegramente en el anexo) para así profundizar en los objetivos previamente establecidos. Gracias a dichas fuentes de información especializada se conoció la gestión de la comunicación ofrecida por los servicios públicos de emergencia, así como el criterio de periodistas expertos en materia de organización terrorista y de la responsabilidad ética y deontológica que rige a dichos profesionales.

En cuanto a la opinión de expertos en materia de comunicación corporativa contamos con la colaboración directa de los representantes de los distintos servicios de emergencias seleccionados para este estudio. Tanto la información proporcionada por los Mozos de Escuadra como la efectuada por la Protección Civil de la Generalitat (quien nos atendió personalmente su jefe de prensa, Marc Homedes), se obtuvieron vía correo electrónico. Mientras que la entrevista con el área de comunicación de la Policía Nacional, se realizó vía telefónica.

Asimismo en el ámbito de la comunicación institucional, hemos contado con el criterio de la doctora Patricia Delponti, cuyas líneas de investigación (entre otras) son los estudios de redes sociales y la reputación corporativa, además de ser la responsable actual de Comunicación e Imagen del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

Para indagar en el asunto de la correcta difusión de los actos terroristas contactamos con el doctor Gabriel Sánchez Rodríguez, profesor agregado en la Universidad Francisco de Vitoria y autor de diferentes artículos y libros ligados a este ámbito como *ETA: 'JO TA KE' a la prensa o Periodistas en la diana: treinta años de amenaza terrorista a los medios españoles*. Además, Nemesio Rodríguez, Presidente de la FAPE y vicepresidente primero de la Asociación de la Prensa de Madrid estableció las directrices desde una perspectiva ética por la que los periodistas deben regirse en temas de terrorismo.

Por último realicé una encuesta en mi entorno a través de la plataforma de formularios que ofrece Google. En total se registraron 137 encuestados permitiendo de este modo conocer la postura del mencionado sector de la población frente a la cobertura realizada desde la prensa y las instituciones públicas en redes sociales durante el atentado.

### 3.3.1 Ficha para el análisis de los tuits

Para proceder con el análisis de cada uno de los tuit se elaboró la ficha que se muestra a continuación, los parámetros que se presentan en ella (expuestos en negrita) nos facilitaron el acercamiento a los objetivos y la verificación de las hipótesis planteadas.

<b>Ficha para el análisis de los tuits</b>	
Nombre de la cuenta:	
Nº de seguidores:	
Idioma del tuit:	Español:
	Catalán:
	Inglés:
	Francés:
	Otro:
Recurso multimedia	Fotografías:
	Vídeos:
	Infografías:
	Ninguno:
Si la premisa anterior es afirmativa, ¿qué carácter tienen los contenidos gráficos?	a) No son explícitos pero se muestra la situación de los hechos.
	b) Contenido violento (víctimas en estado crítico, momentos del atropello, imágenes reiteradas de los heridos o familiares...)
	c) Contenido de carácter informativo (como por ejemplo imágenes de los sospechosos, nivel de alerta terrorista, comunicado de fuentes del estado...)
	d) Contenido de naturaleza solidaria o empática con las víctimas (lazos negros, homenajes de flores...)

Tipo de enfoque del tuit:	a) Historias centradas en la víctima.	
	b) Centrado en el atentado.	
	c) Centrados en aspectos de la célula yihadista.	
¿El tuit hace alusión a la confirmación o rectificación de algún tipo de bulo/rumor?	Sí:	No:
Según el tipo de lenguaje utilizado:	El tuit da consejos/órdenes sobre cómo debe actuar la población:	
	Tuit informativo:	
	Atañe a la sensibilidad/emociones del lector:	
¿El lenguaje utilizado puede generar alarma social? (Bien porque la información no esté contrastada o porque esta se presenta de manera desmesurada).	Sí:	No:
¿El tuit incorpora menciones a alguna cuenta institucional?	Sí:	No:
Observaciones:		

## Capítulo IV

### 4. Resultados y análisis

Los atentados perpetrados en Cataluña el 17 y 18 de agosto de 2017 generaron un gran impacto en la sociedad, como ya hemos venido comentando a lo largo del estudio. Por eso, no es de extrañar que las redes sociales se convirtieran en el canal idóneo para seguir el desarrollo de la investigación. Tanto los servicios de emergencias como los medios de comunicación informaron a los internautas a través de sus respectivas cuentas de Twitter.

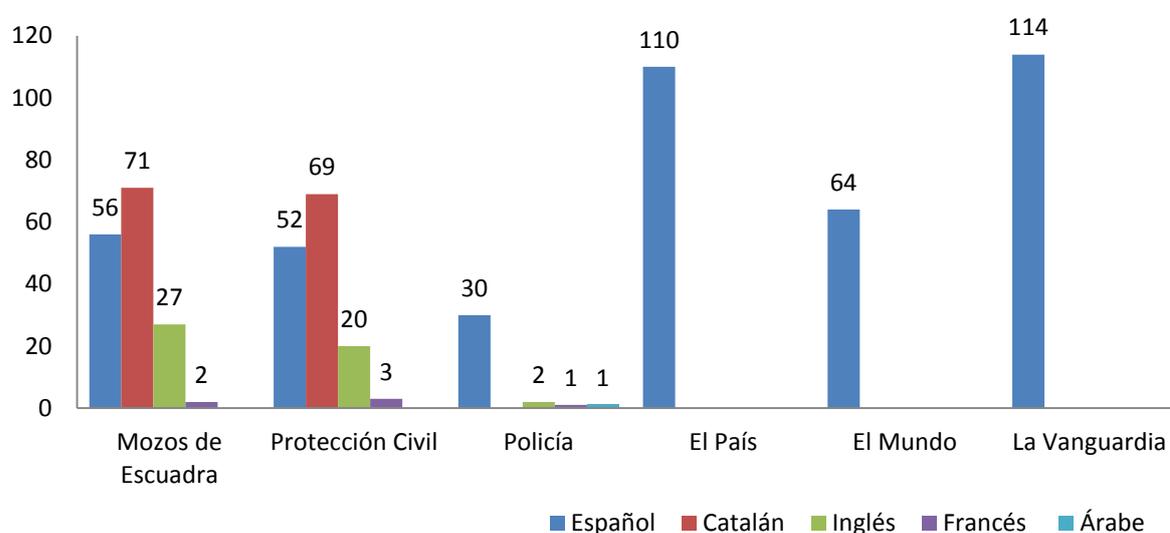
En Este último capítulo, que supone el centro de nuestro estudio, se procederá a analizar los tuits que difundieron los Mozos de Escuadra, la Policía Nacional, la Dirección General de Protección Civil frente a las píldoras informativas emitidas por *El País*, *El Mundo* y *La Vanguardia*.

Durante el periodo de una semana, desde el 16 de agosto de 2017, cuando tuvo lugar la explosión en la casa de Alcanar, hasta el 22 de agosto para observar así cómo había sido la cobertura informativa tras el atentado. Mediante la búsqueda personalizada que ofrece esta red e introduciendo los parámetros deseados se obtuvieron un total de 622 tuits (156 emitidos por @mossos, 144 por @emergenciescat, 34 por @policia, 110 por @el\_pais, 114 por @LaVanguardia y 64 por @elmundoes) que posteriormente pasaremos a comparar de forma exhaustiva.

## 4.1 Idiomas de los tuits

Contabilizar cuáles han sido los idiomas utilizados en la difusión de los mensajes es de gran importancia si tenemos en cuenta que tras un suceso de este calibre lo principal es mantener a la población informada de las circunstancias posteriores a la tragedia que demandan conocer, como por ejemplo el número de heridos y fallecidos, el paradero de los terroristas, las posibles nuevas alertas o las pautas de actuación para la ciudadanía entre otros aspectos.

Gráfico nº 1 Idioma de los tuits



Si observamos esta gráfica de barras (Gráfico nº 1) nos percataremos que las tres cuentas de servicios de emergencias han utilizado otros idiomas aparte del español para comunicarse con los internautas.

En primer lugar recordar que tanto los Mozos de Escuadra como la Protección Civil solo tienen competencia en Cataluña, por eso no es de extrañar que el catalán sea el idioma que predomina en sus tuits. Los Mozos de Escuadra (@mossos) registraron un total de 71 tuits lo que supone un 45,5%, frente a los 69 tuits (47,9%) de Protección Civil (@emergenciescat). Sin embargo y aunque dicho idioma sea el propio de esta comunidad autónoma y con el que se comunican de forma diaria a través de Twitter, durante los atentados han sido conscientes que no solo se dirigían a ese determinado sector de la población que comprende el catalán sino que la trascendencia del suceso exigía informar en otras lenguas, para que llegara así a un número más amplio de

receptores. En ambas cuentas el castellano ha sido el idioma más destacado por debajo del catalán, en el caso de los @mossos un 35,9%, lo que supone un total de 56 tuits mientras que @emergenciescat un 36,1% con 52 tuits. Seguido de este, el inglés con un 17,3% y un 13,9% respectivamente y por último con menos presencia el francés que no sobrepasa el 2% en ninguna de las dos cuentas.

La Policía Nacional (@policia) es otro de los servicios de emergencia que sirvieron de intermediario para la ciudadanía, 30 de sus mensajes fueron en español (88,2%), aquí el inglés no tuvo tanto peso como en los otros servicios, tan solo un 5,9%; otros idiomas como el francés o el árabe un 2,9%.

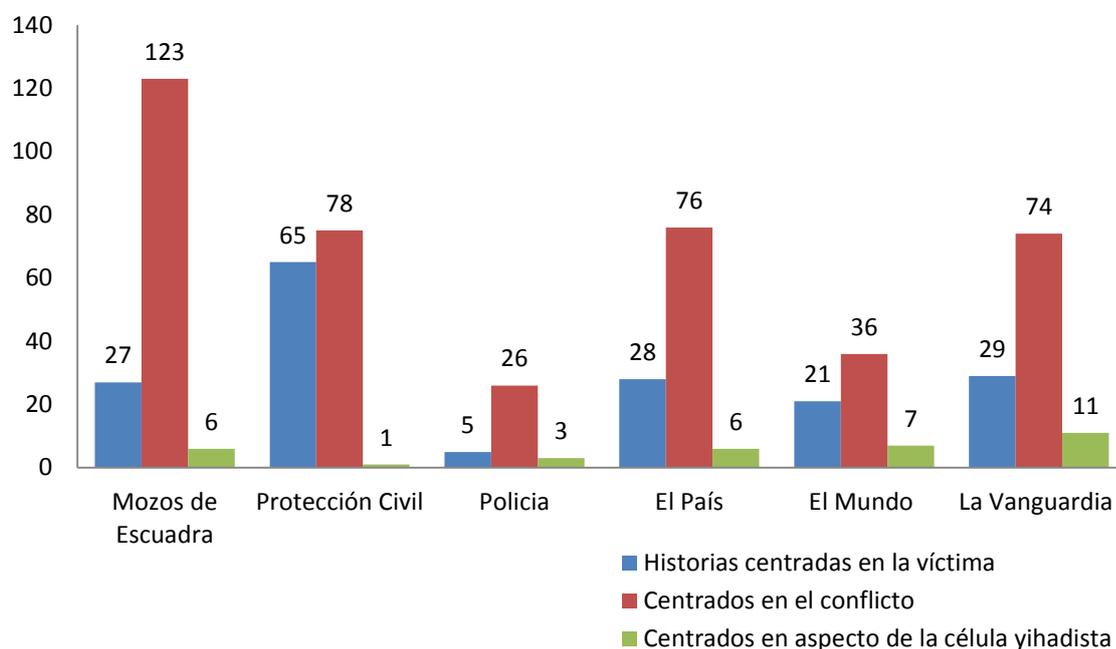
Con respecto a la prensa podemos observar que la totalidad de sus tuits han sido en castellano. Este dato no nos sorprende ya que, los tres periódicos seleccionados pertenecen al ámbito nacional y por tanto la información que difunden tanto en sus diarios como en sus correspondientes redes es en castellano.

## 4.2 Enfoque de los mensajes

Otro de los ítems que hemos estudiado es el que atañe directamente al contenido, en concreto al enfoque con el que se han redactado los mensajes. Para facilitar su agrupación se ha establecido la siguiente clasificación:

- 1. Historias centradas en la víctima**, aquí se incluyen todos aquellos tuit que aludan, por ejemplo, al número de heridos y fallecidos, a aspectos privados o circunstancias de estos o cualquier otro que haga referencia directa a los afectados del atentado.
- 2. Centrados en el atentado**, es decir, cualquier tuit que haga mención al atropello de La Rambla o al tiroteo ocurrido en Cambrils.
- 3. Centrados en la célula yihadista**, concretamente en sus antecedentes: cómo eran sus vidas o la de sus familiares, datos de quién los adoctrinó, etc.

Gráfico nº2 Enfoque de los mensajes



En esta gráfica de barras (Gráfica nº2) distinguimos como todas las cuentas examinadas dedican un mayor número de mensajes a explicar hechos que competen al conflicto. En concreto @mossos con un 78,8% y la @policia con un 76,5% son los perfiles que destacan en este ámbito, mientras que @emergenciescat con un 54,2% iguala sus mensajes con los que concierne a las víctimas, en su caso un 46,1%, mientras que los Mozos y la Policía dedican un espacio de 17,3% y 14,7% en dicho contenido.

Las tres cuentas de la prensa, por el contrario mantiene unos porcentajes similares tanto los que corresponden al número de tuits dedicados al suceso como los que hacen mención a las víctimas. De modo que, lo que afecta al primer factor @el\_pais se sitúa con un 69,1%, @LaVanguardia con un 64,9% y @elmundoes con un 56,3%. Por lo que respecta a los accidentados sus valores son de 25,5%, 25,4% y 32,8% respectivamente.

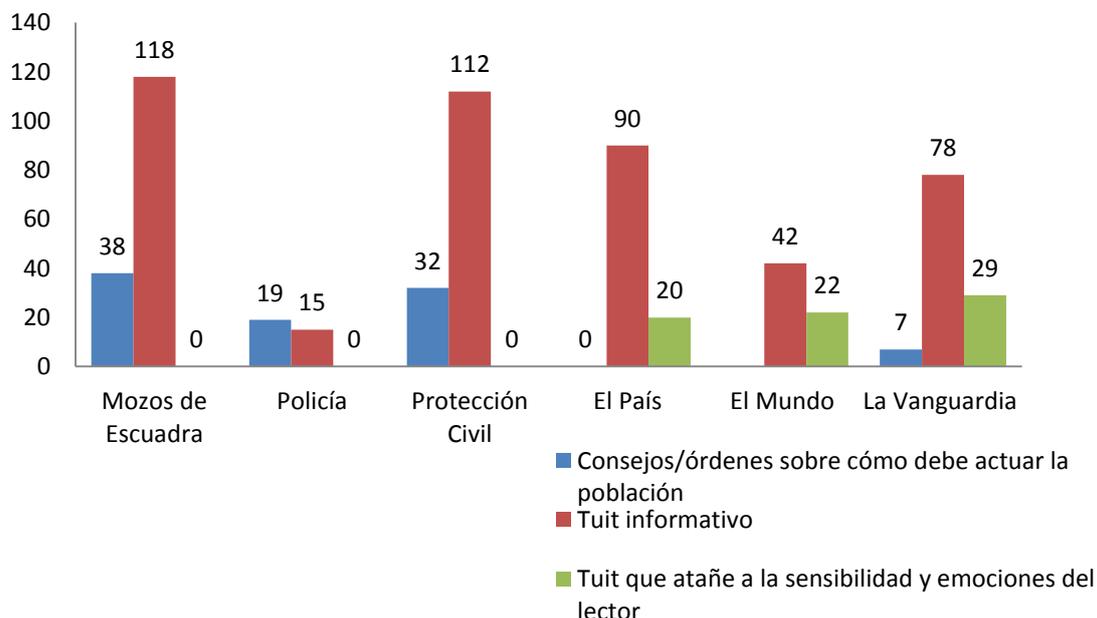
Finalmente agrupamos todas aquellas píldoras informativas que se centran en aspectos de la célula yihadista. @elmundoes registró el mayor número de interactividad con un 10,9% de los mensaje, 9,6% @LaVanguardia y 5,5% @el\_pais. Los servicios de emergencias, en cambio, dedican un porcentaje menor a este tema, un 3,8% en el caso de @mossos, un 8,8% @policia y muy por debajo de estas cifras se encuentra @emergenciescat que tan solo anota un 0,7%.

Una vez organizados los tuits en estos tres subgrupos, y como hemos mencionado con anterioridad, es elevadamente superior el número de mensajes dirigidos a explicar cualquier hecho relacionado con el atentado. Si tenemos en cuenta el modelo compuesto por seis principios, cuya finalidad es la de dar pautas sobre cómo se debe informar correctamente de terrorismo que propone Rivas Nieto y Plaza (2014), y nos centramos en la tercera y cuarta propuesta «3. No hay que elaborar historias de interés humano. [...] No es que no se pueda publicar, sino que deberá hacerse con cuidado. 4. Debe prevalecer el relato de los hechos». Podemos explicar que dichos porcentajes elevados de tuits destinados al suceso cumplen con estas indicaciones y por tanto, las seis cuentas estudiadas realizan una correcta labor periodística.

Sin embargo, en los apartados posteriores procederemos a analizar de forma detallada el contenido de los mismos. Con ello pretendemos dar a respuesta a preguntas como, ¿cuál es el tratamiento que se le da a la información de las víctimas?, ¿el lenguaje utilizado en los mensajes genera alarma social? o ¿cómo se lidia con los bulos?

### 4.3 Características del lenguaje empleado en los mensajes

Gráfico nº3 Clasificación según el tipo de lenguaje empleado



En primer lugar tal y como se aprecia en el gráfico de barras (Gráfico nº 3) hemos agrupado los mensajes teniendo en cuenta la intención que pretenden causar en el receptor. Al tratarse de un atentado no solo es primordial mantener a la población informada de todas las posibles novedades que surjan tras el suceso, sino que también es necesario conservar un orden dentro del nivel de alerta, por ello que esta reciba instrucciones acerca de cómo deben actuar es de real importancia.

De esto último se ha encargado en mayor medida los servicios de emergencia que destinan entre un 20-25% (en el caso de @emergenciescat y @mossos) a este fin y en el caso de @policia en torno al 56% de sus mensajes. Las características de estos mensajes son las siguientes:

- Se valen del **modo imperativo y subjuntivo** para expresar órdenes, solicitudes o deseos. (Esta última forma verbal es usada sobre todo para expresar órdenes negativas y los denominados ruegos amables)<sup>12</sup>





- Utilizan el **empleo de mayúsculas** en las informaciones que consideran de interés para el lector y llamar así su atención.



Los tuits que predominan son los de carácter informativo en el caso de @mossos un 75,6%, @emergenciescat un 77,8% y @policia un 44,1%. Los valores de la prensa también son altos, @el\_pais un 81,8%, @elmundoes un 65,6% y @LaVanguardia un 68,4%. Estos valores nos indican que se ha llevado a cabo un buen ejercicio comunicativo centrado en la difusión de información y cumpliendo con el compromiso de la búsqueda de la verdad que estipula la FAPE.

Sin embargo, la búsqueda de la sensibilidad en los internautas con píldoras informativas que se alejan de la objetividad ha sido uno de los factores visibles en determinados mensajes emitidos solo por los periódicos.





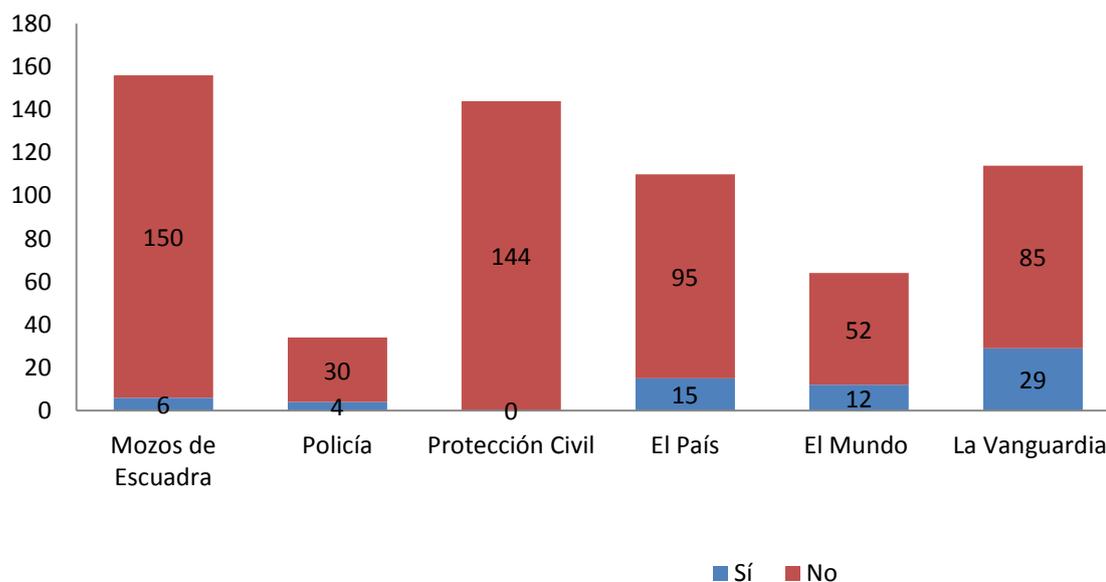
Aunque suponen un porcentaje menor respecto a los mensajes informativos, su presencia puede suponer que la ciudadanía se cuestione la profesionalidad del medio. El tono emocional en el lenguaje es especialmente visible en los comunicados alusivos a las víctimas, ya sea por la intromisión en la vida y circunstancias de estas o por la descripción gráfica que se hace de la situación en la que se encuentran. @elmundoes es el que más abusa de este tipo de mensajes con un 34,4%, le sigue @LaVanguardia con 22,5% y @el\_pais con un índice menor correspondiente al 18,2%.

La duda que nos surge es la siguiente ¿son necesarias la difusión de imágenes como las expuestas anteriormente?, ¿qué puede representar para los familiares el continuo recuerdo de las víctimas? Rivas Nieto y Plaza (2014) afirman:

El relato que explique el terrorismo debe tener un tono emocional mesurado. Por eso no hay que insistir en las historias que habitualmente se llaman de interés humano, pues al hacer coincidir los intereses de los medios de comunicación con los de los terroristas sirven involuntariamente a los intereses de estos últimos. [...] Cuando el lado humano de la información se elabora de esta forma, se le hace juego al terror. (pág. 1214 y 1216).

El hecho de una descripción gráfica sobre el estado de una víctima solo servirá para que los familiares revivan el dolor de forma continuada y no ayuda a superar la pérdida.<sup>13</sup> Del mismo modo pasa con sus vidas, dichos aspectos personales merecen ser respetados ¿qué interés tiene la sociedad en conocer en qué trabajaban o cómo era la unidad familiar; es realmente este contenido informativo?

**Gráfico nº 4 Alarma social presente en los mensajes**



Otro de los ítems que hemos estudiado es la existencia de alarma social en las píldoras informativas. Para determinar si un mensaje incurría en esta práctica se valoraron dos factores. El primero de ellos fruto de la inmediatez que tiene como resultado informaciones no contrastadas, el segundo porque estas se presentan de forma desmesurada. En este ámbito la prensa obtuvo unos valores algo más elevados (en torno al 14% y 25%) en comparación con los de los servicios de emergencia que oscilan por debajo del 10%.

A continuación comentaremos algunos de los mensajes que pudieron generar en el cibernauta cualquier tipo de inquietud o alerta.

1. ¿Se tenía conciencia realmente de que España era objeto de ataque por el EI? Si es así, ¿por qué no se evitó?, ¿se tomaron realmente las medidas de seguridad necesarias?

**EL PAÍS** @el\_pais Siguiendo

"Llegó el ataque inevitable. Todos lo anunciaban en sus informes confidenciales al Gobierno desde hace varios años"



**“ El golpe no ha sido una sorpresa. Se le esperaba desde hace tanto tiempo y con tanta inquietud, que lo sorprendente es que España se haya librado durante 13 largos años del dramático rosario de ataques yihadistas que sacude a Europa”**

JOSE MARIA IRLUJO

**EL PAÍS**

Análisis | El atentado que se hizo esperar; por José María Irujo  
Las Ramblas y la Sagrada Familia aparecían de forma habitual entre los objetivos hipotéticos en la mente de los yihadistas  
politica.elpais.com

8:26 - 18 ago. 2017

209 Retweets 169 Me gusta

**EL PAÍS** @el\_pais Siguiendo

"Si se hubiera investigado bien la explosión, se habría visto la preparación de un ataque terrorista"



**“ Si se hubiera investigado bien la explosión se habría vis... ”**  
Un sindicato de la Policía Nacional y otro de la Guardia Civil denuncian el aislamiento sufrido durante la investigación  
politica.elpais.com

16:54 - 22 ago. 2017

697 Retweets 599 Me gusta

**La Vanguardia** @LaVanguardia · 19 ago. 2017

El documento con el que la Policía recomendó colocar bolardos en accesos a lugares concurridos [divr.it/Pg93XZ](http://divr.it/Pg93XZ)



MINISTERIO DEL INTERIOR

DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA COMISARIA GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA

**O F I C I O**

S/REF:  
N/REF:  
FECHA: Madrid, a 20 de diciembre de 2016  
ASUNTO: Medidas de protección física en espacios públicos.  
DESTINATARIO: SRES. JEFES SUPERIORES DE POLICÍA

Ante el atropello masivo de personas acaecido en la noche de ayer en un mercado navideño del centro de Berlín, que evoca a los hechos ocurridos en la ciudad francesa de Niza el pasado mes de julio, y cuyo denominador común en ambos casos, es la utilización de un camión de gran tonelaje arrojado contra una multitud de personas, con la finalidad de causar el mayor número de víctimas mortales aprovechando que estas se encuentran congregadas en un evento multitudinario.

**EL MUNDO** @elmundoes · 19 ago. 2017

El Govern responde a una pregunta frecuente estos días. ¿Por qué no se colocan más bolardos?



**Colau y los Mossos esquivaron el consejo policial de poner bolardos...**  
La recomendación fue clara: colocar maceteros o bolardos en los accesos a las zonas más turísticas «en aras a evitar ataques» terrorist...  
elmundo.es

32 30 27

2. Si se tiene constancia de la radicalización que existe en las mezquitas, ¿Por qué no se frena?, ¿a qué clase de inspecciones se someten que no se detecta los comportamientos extremos?

**EL MUNDO** @elmundoes · 19 ago. 2017  
 La mitad de las 98 mezquitas españolas donde se predica el salafismo están en Cataluña.



**La ideología del Estado Islámico: el odio que vino del desierto**  
 La mitad de las 98 mezquitas españolas donde se predica el salafismo, la interpretación del islam más próxima a la locura del Estado Islámico...  
 elmundo.es

**La Vanguardia** @LaVanguardia · 20 ago. 2017  
 La mezquita pasó todos los controles sin que se detectara que el imán era radical [divr.it/PgQjrr](http://divr.it/PgQjrr)



**EL MUNDO** @elmundoes · 20 ago. 2017  
 ¿Quién mueve los hilos del terrorismo islamista?



**La mutación del terror salafista**  
 El terrorismo islamista se ha convertido, por desgracia, en tema de sobremesa en los países europeos. Pero mientras estos ataques están...  
 elmundo.es

**EL MUNDO** @elmundoes · 21 ago. 2017  
 Seis meses preparando una masacre sin levantar sospechas.



**La célula yihadista preparó el atentado durante...**  
 Miembros de la célula yihadista que el jueves atentó en Barcelona y Cambrils (Tarragona) se reunieron y planearon los ataques durante seis meses en la ca...  
 elmundo.es

11 91 41

3. ¿Dónde están los atacantes? ¿A dónde huyeron tras el atropello? ¿Pusieron en peligro a algún transeúnte mientras escapaban?

Vanity Fair España retwiteó

**La Vanguardia** @LaVanguardia · 17 ago. 2017  
 ACTUALIZACIÓN. El hombre atrincherado estaría en el bar Luna de Istanbul cercano a Las Ramblas [bit.ly/2wjnl0n](http://bit.ly/2wjnl0n) #Barcelona



**La Vanguardia** @LaVanguardia · 21 ago. 2017  
 Younes huyó por la Boquería [bit.ly/2wwTdGh](http://bit.ly/2wwTdGh) por @maykanavarro



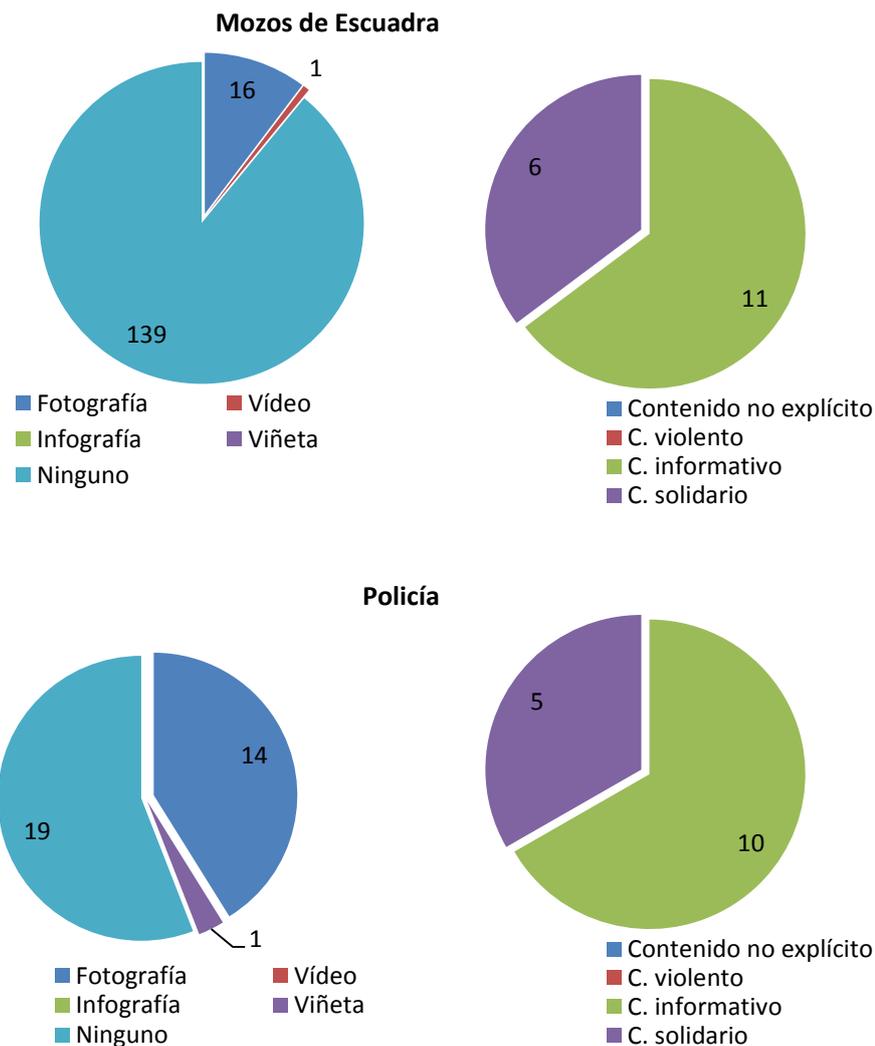
**Younes huyó por la Boquería**  
 El terrorista cruzó Barcelona a pie y llegó hasta la Zona Universitària, donde Pau Pérez había aparcado  
 lavanguardia.com

#### 4.4 Recursos multimedia empleados

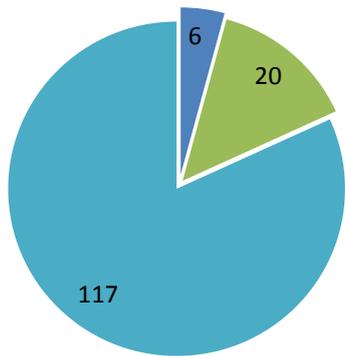
Los gráficos circulares de la izquierda representan el tipo de recurso visual empleado para ilustrar cada uno de los textos. Podemos distinguir entre fotografías, videos, infografías, viñetas o ninguno en el caso que se prescindiera de este elemento.

A su vez, se ha añadido a la derecha de cada uno de ellos otro gráfico circular destinado a agrupar la naturaleza del contenido. Aquí se ha diferenciado de la siguiente manera:

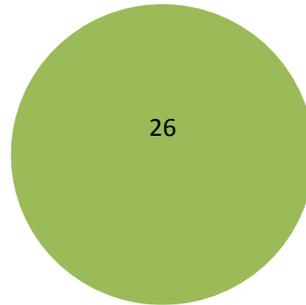
- Contenido no explícito.
- Contenido violento.
- Contenido informativo
- Contenido solidario.



### Protección Civil

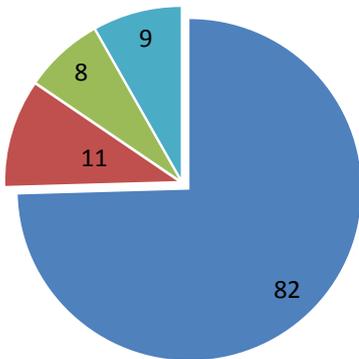


■ Fotografía    ■ Vídeo    ■ Infografía  
■ Viñeta    ■ Ninguno

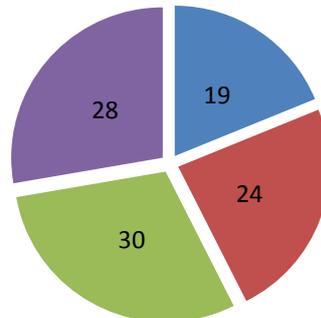


■ Contenido no explícito  
■ C. violento  
■ C. informativo  
■ C. solidario

### El País

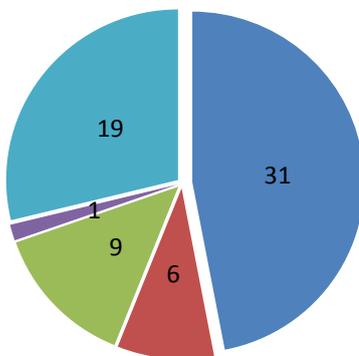


■ Fotografía    ■ Vídeo    ■ Infografía  
■ Viñeta    ■ Ninguno

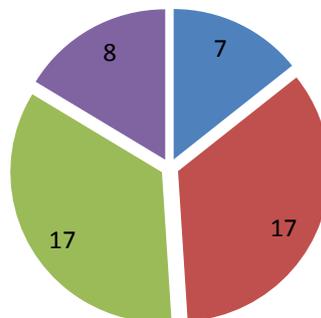


■ Contenido no explícito  
■ C. violento  
■ C. informativo  
■ C. solidario

### El Mundo

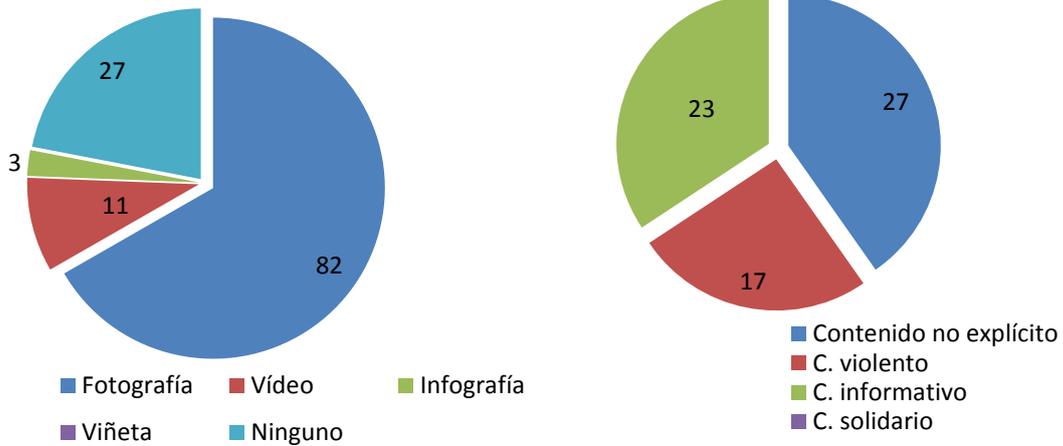


■ Fotografía    ■ Vídeo    ■ Infografía  
■ Viñeta    ■ Ninguno



■ Contenido no explícito  
■ C. violento  
■ C. informativo  
■ C. solidario

### La Vanguardia



Anteriormente se ha mencionado la clasificación que se ha escogido para agrupar la naturaleza de los tuits, a continuación se detallarán cuáles han sido los requisitos para incluir a las imágenes en un determinado grupo u otro, mostrando así algunos ejemplos gráficos de ello.

- **Contenido no explícito**, con esto nos referimos a toda imagen/vídeo que no comprometan el honor de los afectados, bien porque no incluyen víctimas en estado crítico o porque estas aparecen pixeladas.

Aquí también se incluye cuando en lugar de heridos aparece la actividad policial que permite que el espectador intuya las circunstancias. A continuación dejamos algunos ejemplos de ello para comprender mejor el tipo de contenido que se ha agrupado en este sector.





La Vanguardia @LaVanguardia

Seguir

Los Mossos d'Esquadra recomiendan no salir a la calle [bit.ly/2uTZV5h](http://bit.ly/2uTZV5h) #ÚLTIMAHORA #Rambla



Los Mossos d'Esquadra recomiendan no salir a la calle. Se han cerrado los comercios y piden a los ciudadanos no acercarse a la zona. [lavanguardia.com](http://lavanguardia.com)

17:07 - 17 ago. 2017

156 Retweets 62 Me gusta

1 156 62



EL MUNDO @elmundoes · 19 ago. 2017

El Govern responde a una pregunta frecuente estos días. ¿Por qué no se colocan más bolardos?



Colau y los Mossos esquivaron el consejo policial de poner bolardos...

La recomendación fue clara: colocar maceteros o bolardos en los accesos a las zonas más turísticas «en aras a evitar ataques» terrorist... [elmundo.es](http://elmundo.es)

32 30 27

- **Contenido violento**, en el que se aprecia a las víctimas en estado crítico, momentos del atropello en Las Ramblas o del tiroteo en Cambrils, fotos reiteradas de la situación/ identidad de los accidentados o sus familiares...



EL MUNDO @elmundoes · 18 ago. 2017

El peor pronóstico se ha confirmado y Jared ha sido identificado como uno de los fallecidos en La Rambla.



Los segundos fatales que separaron a Jared y Heidi. Entre las personas desaparecidas tras el atentado estaba el estadounidense Jared Tucker, cuya familia lanzó un llamamiento en la... [elmundo.es](http://elmundo.es)

37 109 100



EL PAÍS @el\_pais

Siguiendo

ULTIMA HORA | La policía confirma que el atropello de Barcelona fue deliberado y masivo [cort.as/yoww](http://cort.as/yoww)



17:06 - 17 ago. 2017

1.131 Retweets 376 Me gusta

93 1.1K 376



La Vanguardia @LaVanguardia · 19 ago. 2017

El emocionante momento en el que un guardia urbano calma a un bebé tras el atentado en #Barcelona [bit.ly/2v0fXL3](http://bit.ly/2v0fXL3) #NoTincPor



El emocionante momento en el que un guardia urbano calma a ... Mientras un hombre retira el carrito del medio de la carretera, dañado, el oficial intenta que el bebé se tranquilice, meciéndolo. [lavanguardia.com](http://lavanguardia.com)

- **Contenido informativo**, en él incluimos imágenes de los sospechosos, nivel de alerta terrorista, comunicado de fuentes del estado, infografías sobre el número de fallecidos y heridos, mapas temáticos que informan sobre la nacionalidad de las víctimas...

**La Vanguardia** @LaVanguardia Seguir

#ÚLTIMAHORA Lo que sabemos y lo que no del atropello masivo en la Rambla bit.ly /2wjbHd2 #Rambla

**SUCESOS EN TORNO AL ATENTADO**

Lo que sabemos y lo que no del atentado en Barcelona  
Decenas de personas podrían haber resultado heridas y se desconoce el autor de los hechos. Sigue la última hora del atentado en Barcelona  
lavanguardia.com

16:38 - 17 ago. 2017

133 Retweets 39 Me gusta

**EL PAÍS** @el\_pais Siguiendo

El conseller de Interior de la Generalitat confirma 13 muertos y más de un centenar de heridos en Barcelona cort.as/yovw

El conseller de Interior de la Generalitat  
Powered by SnappyTV

21:52 - 17 ago. 2017

252 Retweets 173 Me gusta

**EL MUNDO** @elmundoes - 21 ago. 2017

En respuesta a @elmundoes  
#EnDirecto El Ministerio de Interior pide que se difundan estas imágenes para ayudar en la captura de Younes Abouyaqoub.

- **Contenido solidario o empático con las víctimas**, como por ejemplo manifestaciones contra el terrorismo, flores y velas como símbolo de memoria, lazos negros...

**EL PAÍS** @el\_pais Siguiendo

"No tinc por (no tengo miedo)", el grito de la multitud tras el minuto de silencio por el atentado de Barcelona

**EL PAÍS**

La manifestación en Barcelona contra los atentados  
Así te hemos contado la manifestación de este sábado contra los ataques terroristas  
elpais.com

11:09 - 18 ago. 2017

313 Retweets 459 Me gusta

**La Vanguardia** @LaVanguardia · 19 ago. 2017

Barcelona convoca una gran manifestación contra el terrorismo el sábado 26  
dlvr.it/PgCB5d

2 41 48

De los gráficos circulares representados con anterioridad podemos sacar las siguientes conclusiones. En primer lugar que el contenido gráfico que acompaña a los tuits de los servicios de emergencias es de dos tipos: solidario o informativo. En el caso de @mossos y @policia los valores oscilan entre un 33-35% los mensajes de carácter solidario y un 65-67% los informativos, mientras que @emergenciescat dedican todas sus píldoras a este ámbito.

La prensa por el contrario incluye otro tipo de contenido visual que hemos clasificado en otros ítems; el material no explícito representa entre un 14-19% en @el\_pais y @elmundoes mientras que en @LaVanguardia alcanza el 40%. El contenido violento alcanza el porcentaje más elevado en el periódico *El Mundo* con un 35% en relación al resto, *La Vanguardia* con un 26% y *El País* con un 24%. Mientras que el contenido informativo supone en los tres periódicos valores comprendidos entre el 29-35% y por último el de índole solidario solo está presente en @el\_pais con un 28% y en @elmundoes con un 16%.

## 4.5 Bulos registrados durante el atentado

Los bulos no solo generan alarma social entre una población que ya se encuentra en estado de alerta tras una situación de peligro como es un atentado, sino que además tal y como afirma Marc Homedes, jefe de prensa de Protección Civil de la Generalitat “distraen recursos y tiempo en la situación en la que mayor concentración, agilidad y rapidez se necesita, y hay que destinar tiempo y recursos a confirmar o desmentir el rumor”. Los internautas están expuestos a la recepción de información de múltiples redes y emisores, sin embargo no toda está basada en hechos reales, por lo que aunque la difundamos a nuestros seguidores para hacerles conocedores de una hipotética situación, lo único que estamos consiguiendo es formar una cadena basada en mentiras infundadas.

La pregunta que nos planteamos es la siguiente, ¿de qué manera se intenta poner freno a las falsas noticias que circularon durante el atentado? Homedes nos da las pautas que llevaron a cabo desde el gabinete de Protección Civil ante.

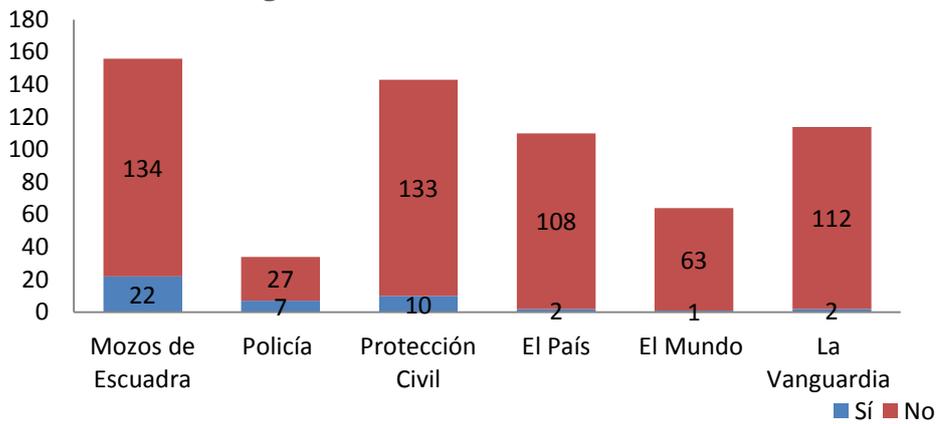
La mejor manera de poner freno es erigirse en referente proactivo, de forma que la gente tenga claro que si no informas de un suceso es porque no ha ocurrido. En cualquier caso si son rumores con potencial dañino, detectarlo a pronto y desmentirlo con la colaboración de medios y usuarios de las redes. (M. Homedes, comunicación vía correo electrónico 13 de agosto de 2018).

Desde el gabinete de prensa de los Mozos de Escuadra como el de la Policía coinciden en que antes de reenviar cualquier tipo de mensaje debemos de asegurarnos que provienen de fuentes oficiales. Además de ellos, “Siempre que detectamos un bulo contrastamos con los investigadores que efectivamente sea una noticia falsa y entonces la desmentimos a través de las redes sociales” (Área de comunicación Mozos de Escuadra, comunicación vía correo electrónico 20 de julio de 2018).

Teniendo en cuenta el sistema de actuación por parte de los servicios de emergencia comprenderemos aún mejor los resultados reflejados en el siguiente gráfico de barras apiladas (Gráfico nº5). Probablemente y con la intención de frenar los rumores de menor peso, la posición que nos explicaba Homedes de no informar de lo que aún no ha sucedido sea el razonamiento que mejor explique el índice tan bajo de tuits destinados a desmentir o corroborar las noticias que circulan por la red; la @policia obtiene la

proporción más alta con un 20,6%, seguido de @mossos con un 14,1% y @emergenciescat con un 7%, mientras que la prensa difícilmente llega al 2%. Los servicios de emergencia, como podemos observar, son los que en mayor medida hacen hincapié en la rectificación de las noticias falsas también conocidas por el nombre de ‘fake news’ y sobre todo reiteran en cuantiosas ocasiones la verificación de cualquier contenido antes de contribuir en su difusión.

**Gráfico nº 5 ¿El tuit hace alusión a la confirmación o rectificación de algún rumor?**



Como ya hemos mencionado con anterioridad solo aquellos bulos que trascendieron y que generaron mayor impacto recibieron una mención por parte de los gabinetes de prensa para su posterior confirmación o rectificación. En concreto, estas noticias fueron:

- Aumento del Nivel de Alerta Antiterrorista (NAA): según datos del Ministerio del Interior, España activó el nivel 4 (riesgo alto) de alerta sobre 5, el 26 de junio de 2015 tras los atentados sufridos en Francia, Túnez, Kuwait y Somalia. Después de lo ocurrido en Barcelona muchos fueron los rumores de que se había ampliado al nivel 5 (riesgo muy alto) por la posible amenaza de nuevos ataques.





- Terroristas huidos y atrincherados en un bar tras el atropello: a pocos minutos de la masacre y con el objetivo de dar respuesta al lugar dónde se refugiaban los atacantes, la prensa difundió que se encontraban en un bar de la ciudad; más tarde se desmintió esta situación tanto por los servicios de emergencia como por los medios.



- Información falsa sobre la situación de las víctimas: los afectados directos del asalto tampoco se libraron de ser objeto de conjeturas. De hecho la imagen de un niño australiano que supuestamente se encontraba desaparecido fue una de las historias más virales.





- Alertas falsas sobre otros posibles atentados: no es de extrañar que a continuación del atropello la ciudadanía esté atravesando por una situación de estrés que da lugar a la invención de nuevos altercados suscitados por cualquier motivo como puede ser la aparición de un objeto sospechoso.



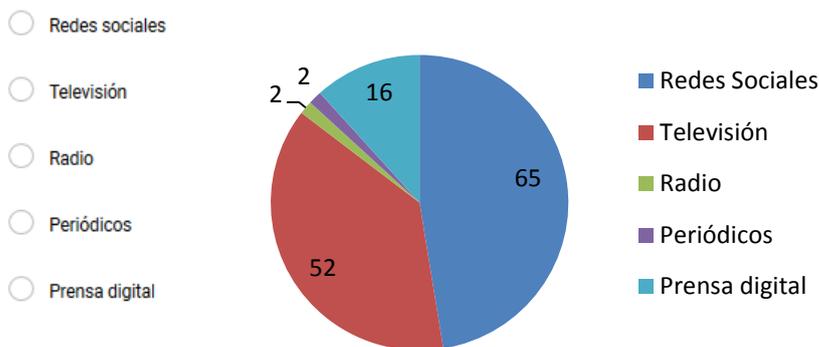
## 5. Encuesta

A continuación se muestran los resultados obtenidos de la encuesta realizada en mi entorno a través de la plataforma de formularios que ofrece Google. Se computaron un total de 137 respuestas que sirvieron para conocer la postura del mencionado sector de la población frente a la cobertura realizada desde la prensa y las instituciones públicas en redes sociales durante el atentado.

Las preguntas que se formularon tuvieron como intención conocer el juicio que tiene este grupo acerca de temas que están a la orden del día como puede ser la difusión de contenido que muestra de forma explícita la situación de las víctimas, ligado a la finalidad de estas: ¿buscan realmente informar, aportan algún tipo de contenido o simplemente se trata de morbo?

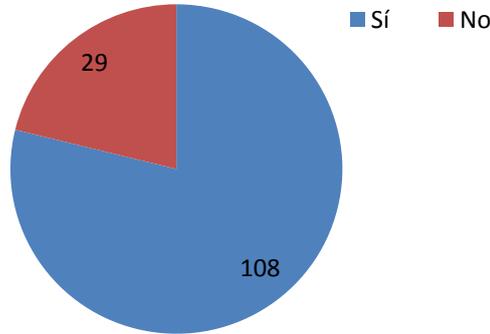
Otra de las cuestiones claves y que atañe directamente a una de nuestras hipótesis es acerca de la credibilidad de las fuentes, ¿realmente la población confía en los medios, o por el contrario los gabinetes de los servicios de emergencia se han ganado este poder?

### 1. ¿Por cuáles de los siguientes medios seguiste la evolución del suceso? \*



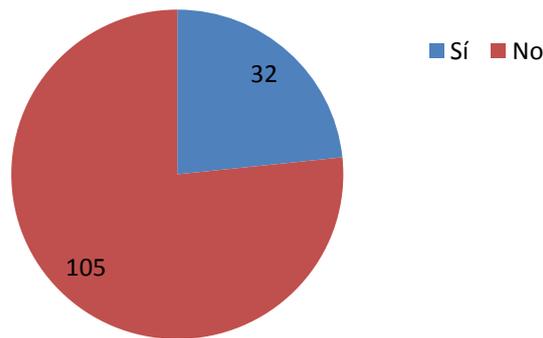
2. ¿Consideras que los medios de comunicación en ocasiones ofrecen información de carácter alarmista ante situaciones de ataques terroristas? \*

- Sí
- No



3. ¿Crees necesaria la difusión de imágenes o videos como los que se muestran a continuación? \*

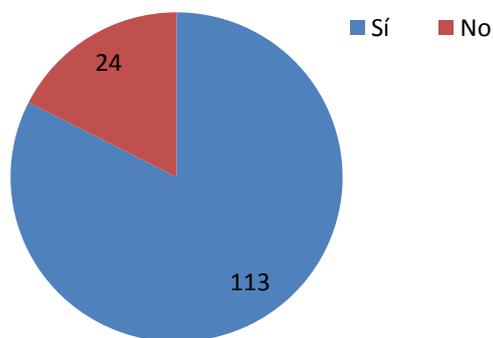
- Sí
- No



4. En relación a la pregunta anterior, ¿opinas que la divulgación de este tipo de contenido tiene como intención suscitar morbo? \*

Sí

No

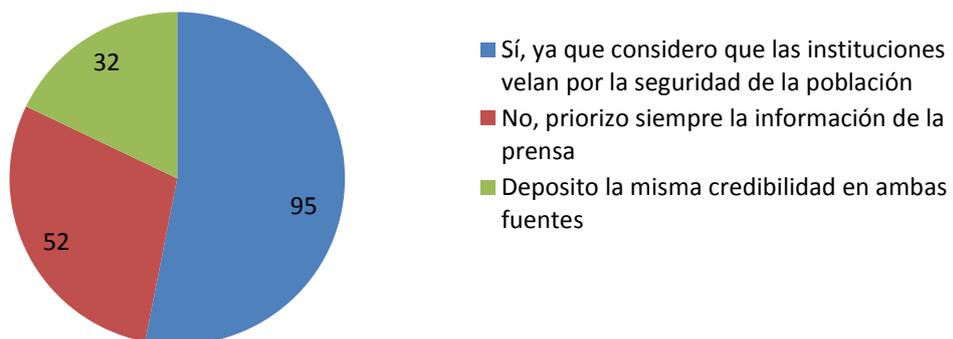


5. En redes sociales como Twitter, ¿aportas mayor credibilidad a la información facilitada desde instituciones públicas (en este caso de los Mozos de Escuadra o la Policía Nacional entre otros) que de las píldoras informativas que puede difundir la prensa?

Sí, ya que considero que las instituciones velan por la seguridad de la población.

No, priorizo siempre la información de la prensa.

Deposito la misma credibilidad en ambas fuentes.



## 6. Conclusiones

En esta primera hipótesis se mencionaba las “diferencias en la retransmisión y seguimiento del atentado entre las instituciones oficiales y las cuentas de los tres periódicos nacionales”. Cuando hablamos de desigualdad nos referimos concretamente al contenido del mensaje y al tipo de lenguaje utilizado para expresar la información. En un principio suponíamos que la prensa trataría el tema con un lenguaje poco riguroso y con altos índices de sensacionalismo. Pero, **tras analizar el gráfico número tres podemos refutar esta teoría inicial**, ya que el lenguaje utilizado por la prensa resulta informativo entre un 65 y 81% de los casos.

Otro de los gráficos que nos ha servido para refutar nuestra creencia inicial es el número cuatro, en el que medimos el nivel de alarma social presente en los mensajes, bien porque estos no hubieron sido contrastados previamente a su publicación o porque se presentaran de manera desmesurada. Tras analizar los tuits los resultados computados no fueron tan altos como los esperados, alrededor de un 14% y 25% incurrían en esta práctica. Sin embargo la prensa no debe conformarse con tener unos valores bajos, sino intentar en la medida de lo posible reducirlos para garantizar una comunicación honesta y objetiva.

En cuanto a la segunda hipótesis se afirmaba que existía una “disparidad del contenido visual que acompaña a las píldoras informativas; mientras que la prensa difunde imágenes comprometidas de las víctimas, los servicios de emergencia ruegan la no difusión de estas o cualquier otro contenido que pueda herir la sensibilidad”.

Si observamos los gráficos que estudian la naturaleza del contenido visual aportado, nos percataremos que los que competen a los servicios de emergencia solo incluyen contenido de carácter solidario o informativo, sin embargo la prensa en ocasiones hace uso del contenido violento (siendo el periódico *El Mundo* el que alcanza el porcentaje más elevado con un 35% en relación al resto, *La Vanguardia* con un 26% y *El País* con un 24%).

Aunque estos índices confirman la presencia de sensacionalismo en la prensa **no son los suficientemente representativos para dar por válida nuestra suposición**, pero sí, para tener en cuenta los objetivos que deben plantearse los medios de comunicación:

difundir información sin índices de morbo y especulaciones, tanto en sus textos como ya hemos comentado con anterioridad como en su contenido multimedia.

Por último la hipótesis en la que se enuncia que “los internautas depositan mayor confianza en la información que aportan directamente las fuentes institucionales que a la de la prensa” **se admite**. Conforme a los datos y el posterior análisis realizado de las respuestas obtenidas de la encuesta, en concreto basándonos en la última pregunta que hace alusión directa a “qué fuentes los internautas aportan mayor credibilidad” cerca del 70% de los encuestados antepone a las instituciones frente a la prensa.

## Bibliografía

- Aced, C. (2013). *Relaciones públicas 2.0. Cómo gestionar la comunicación corporativa en el entorno digital*. Barcelona: Editorial UOC.
- Albornoz, L. (2007). *Periodismo digital. Los grandes diarios en la Red*. Buenos Aires: La Crujía.
- Aznar, H. (2005). *Ética de la comunicación y nuevos retos sociales. Códigos y recomendaciones para los medios*. Barcelona: Paidós Ibérica, S.A.
- Bazo Perera, P., Concepción Hernández, M., & Médez Perdígón, A. (2014-2015). Análisis del tratamiento informativo del atentado contra 'Charlie Hebdo' desde el punto de vista de la libertad de expresión y la deontología. Universidad de La Laguna.
- Calleja, J. (2013). *La violencia como noticia*. Madrid: Los Libros de la Catarata.
- de la Corte Ibáñez, L. (2012). El terrorismo (yihadista) internacional a principios del siglo XXI: dimensiones y evolución de la amenaza. En E. Conde Pérez, *Terrorismo y legalidad internacional*. Madrid: Dykinson.
- Díaz Matey, G., & Paya Santos, C. (2017). Capítulo 25 Entender para contener: La Evolución del extremismo islámico y el terrorismo global; de Al Qaeda al grupo terrorista Estado Islámico. En C. A. Payá Santos, & J. J. Delgado Morán, *Análisis de la seguridad internacional desde perspectivas académicas*. Pamplona: Aranzadi, S.A.U.
- Elogia. (2018). *Estudio Anual de Redes Sociales. IAB Spain*.
- Espiritusanto, O., & Gonzalo, P. (2011). *Periodismo ciudadano. Evolución positiva de la comunicación*. Editorial Ariel.
- Gil Márquez, T. (2017). Capítulo 2 Del terrorismo de ayer al terrorismo global: Consideraciones y estrategias. En C. A. Payá Santos, & J. J. Delgado Morán, *Análisis de la seguridad internacional desde perspectivas académicas*. Pamplona: Aranzadi.
- Iglesias Moreno, P. (2012). Capítulo 6: El lenguaje de las redes sociales. En M. V. de Haro de San Mateo, M. del Mar Grandío, & M. Hernández, *Historias en red. Impacto de las redes sociales en los procesos de comunicación*. Murcia: Editum.
- Marrero Díaz, A. (2015). El dolor en 140 caracteres. La información en Twitter de víctimas de terrorismo. *Trabajo Fin de Grado*. Universidad de La Laguna.
- Napoleoni, L. (2015). *El fénix islamista*. Barcelona: PAIDÓS Estado y Sociedad.
- Noguera, J. (2012). *Redes y periodismo. Cuando las noticias se socializan*. Barcelona: UOC.
- Rivas Nieto, P., & Plaza, J. (2014). Pautas para la cobertura periodística de actos terroristas. Propuesta de un modelo informativo de responsabilidad democrática. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 1207-1223.

Ronda Benajes, M. (2015-2016). Análisis del tratamiento informativo en prensa escrita y digital del terrorismo islámico: los vídeos del Daesh . (*Trabajo Fin de Grado*). Universitat Jaume I.

Sánchez Rodríguez, G. (2005). Informar sobre terrorismo: una misión difícil pero necesaria. *Comunicación y Hombre (1)*, 71-89.

Sánchez Rodríguez, G. (2010). Propaganda terrorista y medios de comunicación. *Comunicación y Hombre (6)*, 103-122.

Sontag, S. (2003). *Ante el dolor de los demás*. Madrid: Santillana: Ediciones Generales, S.L.

---

<sup>1</sup> Galán, J. y Alameda, D. (23 de marzo de 2018). El yihadismo ha causado más de 600 muertos en la UE desde 2004. *El País*. Recuperado de <https://goo.gl/GjkMoq>

<sup>2</sup> (21 de marzo de 2016). La evolución de Twitter en 10 años: Desde no tener seguidores al “Me gusta”. *ADNradio*. Recuperado de <https://goo.gl/1k1M3e>

<sup>3</sup> Martínez, G., (12 de marzo de 2018). Comunicar en la era de Twitter. *El País*. Recuperado de <https://goo.gl/EFqka8>

<sup>4</sup> FAPE. Código Deontológico (Aprobado en Asamblea Ordinaria celebrada en Sevilla el día 27 de Noviembre de 1993 y actualizado en Asamblea Ordinaria celebrada en Mérida el día 22 de abril de 2017).

<sup>5</sup> A principios de 2011 varios países de Medio Oriente se vieron envueltos en una ola de protestas y manifestaciones a favor de la democracia y cambios en los gobernantes que hasta la fecha se encontraban en el poder. Egipto y Túnez vieron como ante la presión popular sus presidentes destituían, sin embargo, otros países como Libia, Yemen o Siria la situación era muy diferente y las protestas fueron contenidas con violencia extrema. Ver: Saleh, T., (4 de agosto de 2011). La Primavera Árabe vive entre la violencia y la incertidumbre. *BBC*. Recuperado de <https://goo.gl/DdR6rF>

<sup>6</sup> Abad, J. M. y Galán, J., (18 de agosto de 2017). Ocho atentados con atropello en Europa en el último año. *El País*. Recuperado de <https://goo.gl/2ShRuk>

<sup>7</sup> Irujo, J., (20 de agosto de 2017). ‘La madre de Satán aparece entre las ruinas de Alcanar’. *El País*. Recuperado de <https://goo.gl/kK6eg9>

<sup>8</sup> Reinares, F., y García-Calvo, C., (1 de enero de 201). Un análisis de los atentados terroristas en Barcelona y Cambrils. Real Instituto Elcano. Recuperado de <https://goo.gl/CrE2p2>

<sup>9</sup> (17 de agosto de 2017). La furgoneta ha recorrido 500 metros haciendo eses. *El Periódico*. Recuperado de <https://goo.gl/YEBx21>

---

<sup>10</sup> (18 de agosto de 2017) ¿Qué paso en Cambrils? Estos son los pasos de los terroristas abatidos. *El Confidencial*. Recuperado de <https://goo.gl/19DEDB>

<sup>11</sup> Datos extraídos de La Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación. (2018). *Resumen general de resultados EGM*. Recuperado de <https://www.aimc.es>

<sup>12</sup> Talavera, Ana. (27 de noviembre de 2013). El imperativo. Similitudes entre el modo imperativo y el modo subjuntivo [Entrada de un blog]. Recuperado de <https://goo.gl/15QWb9>

<sup>13</sup> Balín, M. (5 de mayo de 2018) «Los medios dan imágenes que incrementan el dolor». *Diario Sur*. Recuperado de <https://www.diariosur.es/nacional/imagenes-incrementan-dolor-victimas-terrorismo-20180505123723-ntrc.html>