

La utilización de la información como espectáculo.

El ejemplo del caso Windsor.

Fernando J. Melgosa Rodríguez | fmelgosa@ubu.es

UNIVERSIDAD DE BURGOS

Resumen: En la información que nos ofrecen hoy las cadenas de televisión se ha impuesto la cultura del espectáculo. Esto lo podemos ver desde la selección de las noticias hasta su tratamiento audiovisual. Si la información de un acontecimiento, suceso o catástrofe pierde relieve informativo, observamos que el espectáculo es el recurso utilizado habitualmente para conseguir que el interés, y por lo tanto, la audiencia, no solo no disminuya sino que aumente. El caso Windsor, es un buen ejemplo de cómo en aras de una mayor audiencia, se prima más lo emotivo, lo sorprendente o el misterio, en resumen el espectáculo sobre la información y su contextualización.

Palabras clave: información, espectáculo, Windsor.

Abstract: In the information that the television channels offer us today the culture of the show has been imposed. We can see this from the selection of the news to its audio-visual treatment. If the information of an event or catastrophe loses informative relief, we observe that the show is the resource used habitually to achieve interest, and therefore, the audience, not only diminish, but increase. The case Windsor, it is a good example of how with the purpose of getting more audience, it is given priority the emotive thing, the surprising thing or the mystery, in short to make a show with the information and its context.

Key words: Information, show, Windsor.

Introducción

El tiempo que nos hacen vivir los medios de comunicación es un tiempo saturado de presente, facilitado por los medios técnicos de transmisión –el directo–, y por la naturaleza misma del discurso informativo. Lo que manda hoy en día es tanto la actualidad como el orden informativo. Es decir, la noticia de actualidad con un peso específico dentro ámbito de las conductas sociales.

Nos encontramos con que el tiempo de la noticia es efímero. Una noticia sucede a otra, sin que se produzca necesariamente una relación contrastiva ni dialéctica con la anterior u otras colaterales. Con la masificación de la comunicación este fenómeno se acentúa y el exceso de acontecimientos anula la posibilidad misma de la acción histórica. En la recreación del presente no hay tiempo para la reflexión, ni para la distancia crítica. Todo es inmediato: aparentemente documentado –integrado en un relato de los hechos– sin que nada sea realmente histórico. Así, la dimensión espectacular prevalece sobre la autenticidad histórica, el dramatismo hace de “efecto histórico” y el ver hace las veces del saber.

Se asienta, de esta manera, una cultura televisiva con su código particular de representación. Es una cultura del mostrar que sustituye el tiempo del directo (tiempo de la narración) por un tiempo real (tiempo en que acontecen las cosas), transformando el tiempo en diferido de la narración histórica en un tiempo inmediato (el directo o *live*). De esta manera se consagra la hegemonía de aquello que es visible y descriptivo, sobre lo que se pretende entender, analizar y debatir.

Esta problemática facilita la emergencia de otro tipo de realidad en la televisión que no solo cuestiona los géneros tradicionalmente “realistas” (telediarios, documentales...), sino que se sitúa en la frontera entre la información y la ficción, y se acerca, por lo tanto, en términos figurativos, a la realidad misma (docudramas, *info-show* o *docu-show*); ya que son discursos basados en la proximidad, el contacto, la autenticidad, la presencia y la acción mimética.

La espectacularización atraviesa todo cuanto toca la televisión: la selección de la realidad, el enfoque y punto de vista desde el que se examina, las opiniones y debates, los contenidos y los tratamientos. Se ha implantado pues, la cultura del espectáculo por encima de otros criterios de rigurosidad. Los retoques y adaptaciones de la información y otros tratamientos de ficción pueden conseguir que se hable del tema mucho más tiempo (en nuestro caso tres años después) y consiga más espectadores, pero no aumentar ni mejorar el conocimiento que tenemos de los hechos.

Ciertamente, hay ocasiones en que la realidad, pongamos por caso el atentado a las torres gemelas de Nueva York o el incendio del edificio Windsor de Madrid, deviene en espectáculo por sí misma, pero son las selecciones, los enfoques y los tratamientos los que aumentan su espectacularidad.

Así pues, partimos de la constatación de que la selección de noticias en televisión está contagiada por el espectáculo: grandes cataclismos, asesinatos, accidentes, etc. y si estos hechos no exhiben toda la espectacularidad que llame la atención de la audiencia, se la dota con otros enfoques y tratamientos, buscando el lado más llamativo.

La dramatización, por tanto, contribuye a la espectacularidad, y esto marca la tendencia de teñir las noticias de dramatismo, narrándolas mediante técnicas de ficción, con sus ritmos de atracción y suspense.

En la última década, esta tendencia hacia la espectacularización explica también la presencia casi absoluta de malas noticias en los informativos, que además suelen ser utilizadas de gancho para despertar un interés mayor, ya sea situándolas al principio, en medio a al final de los programas.

Así, tras esta primera introducción donde hemos tratado de mostrar la adaptación de los informativos a las tendencias actuales de la televisión, una televisión actual en la que impera el espectáculo y donde se tiende a elevar lo anecdótico a la categoría de interés general, vamos a analizar, ahora ayudándonos de un ejemplo, qué claves convergen en la configuración de los informativos para intentar entender mejor lo expuesto. El caso elegido es el seguimiento que se hizo del incendio y derrumbe de la torre Windsor de Madrid, donde se aprecian muy bien los giros informativos que se llevaron a cabo.

1. Condicionantes actuales en los informativos: información y espectáculo.

Sabemos, a través de los profesionales, que el peligro de los periodistas en los informativos es la rutina; y que los horarios "encorsetados" de los informativos (15:00, 21:00 y 24:00 horas) pertenecen a épocas pasadas. Hoy la audiencia reclama lo inmediato, de ahí el protagonismo que adquieren medios como internet o los canales de noticias de 24 horas, y es que actualmente hay una verdadera obsesión por lo instantáneo, lo que explicaría por ejemplo el éxito del modelo de simultaneidad representado por la CNN. Este concepto de la simultaneidad, proyectado por el periodismo norteamericano, está siendo determinante en los informativos actuales junto con el papel social que se le otorga al periodista como actor público, basado en un "estar ahí" en el momento justo del acontecimiento. El *scoop* o primicia informativa adquiere, de esta forma, una relevancia fundamental.

Es un hecho que, en general, todos los informativos tienen el concepto de miscelánea y que prima el info-entretenimiento, es decir, la mezcla, la papilla de la información y el entretenimiento.

Las conexiones y las presentaciones suelen tender a ser una cara, que no ha descubierto la noticia. Por lo general, leen o ven el teletipo y hablan detrás del escenario/lugar del acontecimiento. Suelen ser "excesivos", se mueven intentando dar "ritmo" a la noticia llevándoles a caer en lo que se suele conocer entre los profesionales como "el síndrome de la

rana Gustavo". Pero esta fórmula es fundamentalmente un golpe de atención para las otras cadenas, ya que así ven que tienen un periodista en el lugar y puede hacer un directo.

Otro punto muy importante en estos condicionantes, es el problema que están acarreado los informativos en cuanto a la pérdida de importancia dentro de la cadena.

Hoy podemos ver como la televisión –en menor medida la prensa escrita y en radio– paga el precio de su éxito convirtiéndose en un apéndice de la industria del espectáculo, pues las cadenas generalistas son fundamentalmente soportes de publicidad. A ello hay que sumar el hecho de que los informativos en la televisión ya no representan el sello de calidad o prestigio de la cadena, aunque nos quieran “vender” lo contrario. Tenemos ejemplos de esta afirmación que hablan por sí mismos; recordemos cómo se trató y la audiencia que tuvo, por ejemplo, el ingreso en la cárcel de Paris Hilton o, por otra parte, la relevancia que se le da a los deportes o a la sección de sociedad en los informativos con sus correspondientes *sponsors*.

Con esto deducimos que los informativos se conciben, no tanto, por la realidad informativa, sino como tributo al espectáculo que demanda la audiencia. Esto genera que la televisión pierda irremediabilmente su condición de referente informativo para el público donde además se suma la banalización de las noticias (poco tiempo por noticia, o noticias como nieva en Burgos en pleno mes de enero, etc.). No es suficiente *ver para entender* y el problema es que no se contextualiza la información.

Con estos datos a modo de apuntes, vislumbramos que la televisión no es inocente; realmente no cuenta todo lo que pasa y sí lo que interesa que pase. Cuando no hay una “catástrofe” la crean la buscan y venden cualquier información; ejemplos de esto lo vemos en programas como *España Directo*, *El buscador*, etc.

Todo lo anteriormente expuesto nos lleva a aseverar que los informativos son el género que ha sufrido el mayor deterioro en las cadenas de televisión, y es que, parece decirnos que lo que emociona, funciona más que lo que interesa.

2. El caso Windsor

Adaptemos nuestras reflexiones al ejemplo que proponemos: el caso Windsor, en donde analizamos qué giros y derivas informativas fueron utilizadas con el fin de captar una mayor audiencia.

La torre Windsor fue uno de los primeros rascacielos inteligentes construidos en Madrid. Su construcción comenzó en 1973 y terminó en 1979. Tenía 106 metros de altura y 32 plantas, y estaba situado en pleno centro financiero de la ciudad, en la zona de AZCA. Era propiedad de la sociedad Asón Inmobiliaria de Arriendos que estaba controlada por el Corte Inglés; su nombre provenía del de una famosa discoteca con forma de auditorio situada en sus bajos,

Windsor. En la torre Windsor estaba situada la central en España de la empresa auditora Deloitte, donde trabajaban sus más de 1600 empleados y tres departamentos del despacho de abogados Garrigues.

2.1. El suceso

En la madrugada del 13 de febrero de 2005 un voraz incendio arrasó la parte superior de la torre Windsor.

El sistema de detección de incendios con el que contaba el edificio se activó en la planta 21ª a las 23.16 horas del sábado, 12 de febrero.

Los bomberos llegaron cinco minutos después del primer aviso, a las 23:19 horas, que realizó un vigilante del edificio desde la planta 25ª, quien explicó que el fuego se había iniciado cuatro plantas más abajo, es decir, en la 21ª. Cuando llegaron los bomberos, el fuego ya había arrasado la planta 21ª, alimentado por el estallido de los cristales, y estaba avanzando ya por las dos plantas superiores.

Pasada la media noche, el fuego alcanzaba ya la planta 30 del edificio. Debido al aire, las llamas comenzaron a ascender rápidamente, avivadas por los materiales altamente combustibles que tenían las oficinas.

A la 1 de la madrugada, parte de la estructura metálica se vino abajo. Fue en este momento cuando se vivieron los peores minutos pues el derrumbe de esa parte provocó una gran cantidad de humo y polvo obligando a los mandos de la policía a ampliar el perímetro de seguridad. Fue entonces cuando quedó claro que el fuego era inatacable desde el suelo, por lo que la única solución que quedaba era dejar que ardiera para que la estructura metálica y de cemento se viniera abajo por sí sola. Efectivamente, a los pocos minutos la esquina noreste del edificio también se vino abajo.

Sobre las dos de la madrugada las llamas se habían centrado en las fachadas este y sur del rascacielos. Mostraban un intenso color azul, como si se estuviera quemando una enorme bolsa de gas, debido a las altas temperaturas que estaba sufriendo la estructura del edificio, entre 700 y 1000° C.

Conforme las llamas consumían el edificio se producían continuas caídas de material, de parte de la estructura y de la fachada del edificio.

A las tres de la madrugada el fuego seguía muy activo y parte de la estructura del inmueble había quedado totalmente destruida y reducida a un amasijo de hierro y cemento. El rascacielos se había convertido en un "coloso en llamas".

Poco a poco la intensidad de las llamas fue bajando, haciendo pensar que el incendio iba a poder quedar extinguido en un par de horas. Pero a las cuatro de la madrugada el fuego

volvió a cobrar intensidad. Los bomberos procedieron entonces a echar agua y espuma sobre las plantas 14ª y 15ª con mangueras dirigidas.

Al ver que el fuego no podía ser extinguido, las acciones se dirigieron a garantizar la seguridad de todas las personas.

Durante la noche del domingo hubo un dispositivo de prevención en la zona del siniestro con siete vehículos y 30 bomberos, que vigilaron el enfriamiento del edificio. El fuego duró 26 horas quedando técnicamente extinguido a la 1 de la madrugada del lunes 14 de febrero. No obstante, fueron necesarias 48 horas para que se enfriara la estructura.

Los bomberos se encontraron con numerosos problemas en la extinción del fuego. El principal radicaba en la enorme altura del edificio (106 metros y 34 pisos), ya que la autoescala más alta con la que cuenta el Ayuntamiento de Madrid, no supera la décima planta (50 metros de altura). Además había una enorme grúa de construcción sobre el rascacielos, puesto que se estaban haciendo reformas en el edificio desde hacía más de un año, con el fin de adecuarlo precisamente a las normas de seguridad contra incendios. Los bomberos temían que la grúa se fuera a desplomar, ya que estaba anclada en la estructura de hormigón.

A todo esto, había que añadir que la estructura metálica del edificio comenzó a colapsarse cayendo multitud de objetos metálicos y de madera a las vías circundantes, llegando incluso algunos a la calle Orense impulsados por el viento; y que el calor afectaba a dicha estructura pudiéndose deformar y venirse abajo.

2.1.1. Datos sin esclarecer

Dos semanas después del siniestro existían un importante número de datos considerados casi como incontestables para poder esclarecer el origen del incendio, por ejemplo: la alarma contra incendios que poseía el edificio, que actuaba cuando detectaba un aumento de temperatura, y esta saltó en el puesto de control poco antes de las 23:15 horas.

El vigilante de la empresa Prosegur, Yago E., declaró a la policía que se encaminó entonces al cuarto que albergaba los ordenadores centrales, en la planta baja, para cerciorarse de la alarma y descubrir a qué piso del rascacielos correspondía. El incendio se originó en el despacho A 121, ocupado por la empresa Deloitte. El vigilante comprobó que el despacho estaba cerrado, que había humo y una llama en la pared; que la puerta estaba cerrada y que la llave de seguridad estaba en la planta baja. A continuación oyó dos pequeñas explosiones. En ese instante pidió ayuda a sus compañeros para que avisasen a los bomberos.

La llamada a los bomberos está registrada a las 23:21 horas, y la primera dotación de bomberos –que procede del parque de Santa Engracia, distante unos 700 metros de los hechos,– llegó en cuatro minutos. Cuando los bomberos irrumpieron en el vestíbulo del

edificio el fuego aún se encontraba en el despacho A 121, según la declaración de Yago E. Pero según los bomberos, al llegar a esa planta 21, la situación se presentaba ya grave.

Marcelino Sierra, bombero del Ayuntamiento de Madrid, declaró que el fuego llevaría más de 20 minutos cuando llegaron pues ya era muy grande, siendo una prueba de esta aseveración el que varios de sus compañeros resultaron heridos e intoxicados. Como a las 0:45 horas del domingo, el incendio cobró las dimensiones antes descritas. Los bomberos –según Marcelino Sierra– se dieron por vencidos y ordenaron la evacuación del edificio, ya que el Windsor estaba “condenado”.

Los primeros días tras el incendio, tanto los bomberos como la policía apuntaron a un cortocircuito como posible causa del origen del fuego. Pero había vecinos que aseguraron haber oído humo tres horas antes. Comenzó así, a levantarse una hipótesis –casi de novela negra– con el precio elevado del seguro de la torre Windsor y con los documentos almacenados en dicho edificio; a lo que se unió una grabación donde se ven varias “figuras” en una ventana de la planta 16^a.

El viernes 25 de febrero se hizo pública la declaración de Eva, una mujer que declaró haber estado trabajando en un despacho de la planta 21^a la tarde del sábado, y que fumó durante su estancia allí pero que creía haber apagado todos los cigarrillos.

2.1.2. Las imágenes

Las primeras imágenes que tuvimos del incendio del Windsor correspondieron casi de inmediato con el momento en el que el fuego era visible por los viandantes, por lo que estas fueron realizadas por ellos.

Este tipo de imágenes, de gran relevancia en los informativos actuales, fueron realizadas con cámaras de uso doméstico o a través de las cámaras de teléfonos móviles.

Pero también, y dada la proximidad y que el suceso ocurrió en un lugar céntrico de Madrid, no fue difícil disponer casi al instante de imágenes en directo de todas las televisiones nacionales y desde varios puntos del edificio. Sin duda este hecho facilitó que las imágenes de los videoaficionados no cobraran tanta importancia como en otro tipo de sucesos o catástrofes.

Las primeras informaciones se centraron principalmente en los posibles daños personales y materiales, víctimas, etc., con una calidad y un rigor informativo aceptables, basadas en fuentes solventes, como la Policía, Cuerpo de Bomberos, Ayuntamiento y Comunidad de Madrid. Además, la utilización de los recursos adecuados y su rapidez favorecieron una claridad expositiva y de información digna de destacar dada la situación que se vivió.

2.2. Primer giro: información.

Al día siguiente del suceso, una vez sofocado el incendio y constatado que no existían pérdidas humanas (sólo media docena de bomberos con mínimos síntomas de intoxicación por inhalación de humo), y después de repetir hasta la saciedad las imágenes del derrumbe y de los numerosos daños materiales ocasionados, el tratamiento de la información da un giro sustancial, buscando otro tipo de consecuencias del caso, mostrando así las primeras muestras de morbo.

Entre estos “daños colaterales”, la mayor parte de las cadenas de televisión se centraron en las consecuencias para la empresa Deloitte, la mayor empresa auditora de España. Esto llevó a la empresa a ejercer unas estrategias para contrarrestar los “daños” producidos por la deriva informativa. Repasemos estas estrategias.

2.2.1. Punto de vista y estrategias de Deloitte.

El 12 de febrero de 2005, hacia las 23:30 horas, la sede de Deloitte en Madrid situada en el edificio Windsor, sufrió un incendio que afectó a 28 de las 30 plantas del inmueble. 20 de dichas plantas estaban ocupadas por Deloitte, lo que afectó a 1600 empleados de la Firma, durante la temporada alta de auditoría.

Desde ese momento, Deloitte comienza a ser mencionada en todas las informaciones y en la mayoría de los medios de comunicación como la empresa que ocupa la mayor parte de las plantas del edificio, pero sin profundizar en las consecuencias que la pudieron ocasionar de cara a sus empleados, clientes y hacia la opinión pública en general.

Al día siguiente del suceso, todos los medios de comunicación se centran en las consecuencias para la empresa.

Según datos facilitados por el gabinete de comunicación de Deloitte, los riesgos que se le plantaron a partir de entonces fueron los siguientes:

- Peligro de supervivencia de la compañía; ya que sin edificio la Firma podía dejar de existir. Además, el efecto de icono que ejercía el edificio Windsor para Deloitte era muy representativo.
- Posible pérdida de confianza por parte de los clientes puesto, que se pudo producir una pérdida de la documentación de estos, y la consiguiente imposibilidad de finalizar sus auditorías a tiempo (antes del 31 de marzo para presentar sus estados contables) era un riesgo cierto. A esto se suma que la prestación de los servicios por parte de la Firma pudiera ser defectuosa o descoordinada por parte de los empleados dadas las circunstancias.

- Pérdida de confianza por parte de los propios empleados, ya que se abría la posibilidad de un expediente de regulación de empleo, y el riesgo en el cobro de las nóminas o la sensación de no tener plenamente a la Firma apoyando sus actividades de cara a los clientes. Esto podía producir la marcha a la competencia de los mejores profesionales de Deloitte si la situación no se reconducía, junto a la reubicación de la nueva sede de la Firma en el extrarradio de Madrid.

Todo lo anteriormente expuesto podía conllevar una pérdida de prestigio de la Firma ante Reguladores, Organismos Oficiales, Administraciones Públicas, los medios de comunicación y líderes de opinión (por falta de transparencia) así como, ante potenciales clientes. Y ello, porque se especuló, en ciertos momentos por algún medio, sobre la implicación directa de la Firma o de algún empleado en las causas del incendio; bien por negligencia o por una acción intencionada.

Todos estos riesgos potenciales podían, según el Gabinete de Comunicación de Deloitte, contagiar la crisis en Deloitte España a la red mundial de Deloitte. Ello llevó a dicho Gabinete a plantear una serie de estrategias de comunicación.

En una primera fase (domingo 13 de febrero) su objetivo se centró en mantener su actividad. Esto se logró con una pro actividad absoluta y con el uso del portavoz oficial para garantizar los mensajes, que eran a su vez de normalidad en la Firma, que no había víctimas en el incendio, que toda la información estaba salvada en back-up. También se informó de que el lunes todos los empleados acudirían a trabajar. Esto se logró con un comunicado a las 12:30 horas del domingo enviado a 143 medios de comunicación y con varias apariciones del portavoz en televisión transmitiendo los mensajes clave.

La segunda fase (lunes 14) se centró en una actividad alta como reacción a la información publicada en varios medios, especialmente por el diario Expansión. El portavoz oficial seguía siendo el garante de los mensajes por parte de Deloitte. Dichos mensajes se centraron en que no habría retraso en las auditorías, en la normalidad laboral, en confirmar que no hubo víctimas en el incendio y en que toda la información estaba salvada en back-up. Esto se logró con la atención a 49 medios de comunicación con la utilización de varios portavoces fomentando las apariciones en radio y televisión y garantizando así los mensajes de Deloitte, además, se facilitó a la prensa declaraciones e imágenes de los empleados.

En la tercera fase (15 y 16 de febrero) la actividad de la Empresa fue media, dando una imagen de normalidad aunque se multiplicó la actividad desde el momento en que entra una demanda, por parte de Deloitte, en el juzgado. Se establece una nueva sede en el Edificio Picasso (a pocos centenares de metros del Windsor), y se asegura que la tecnología estaba a punto para seguir trabajando al mismo ritmo que antes del suceso. Con este fin, las acciones se centraron en atender a 61 medios de comunicación, se aparecía en radio y televisión tanto con portavoz oficial como no, y se realizaron fotos y reportajes desde la torre Picasso como muestra de la nueva realidad de la empresa.

En una cuarta fase (jueves 17 y viernes 18), la información se banaliza y se espectaculariza; por ello, la actividad que surge ante la reiteración de las imágenes de “personas” dentro del edificio durante el incendio, junto al comienzo de la investigación judicial y el consiguiente “circo mediático”, conllevó a la desaparición de los portavoces oficiales de la empresa. Aún así, los mensajes que se daban seguían siendo de normalidad dentro de la Firma, que ésta era víctima del incendio y que no se hacían ni se harían declaraciones sobre la investigación judicial. Esto se llevó a la práctica con anuncios de prensa, intervenciones en la radio y la televisión como referencia y no como noticia y se intentó potenciar –no sin dificultad– por la falta de portavoces, la transparencia en la información.

Entre el sábado 19, domingo 20 y lunes 21, comprobamos que hubo una quinta fase, en donde verificamos que se controló en todo momento por parte de la empresa la información que se lanzaba sobre los dos informáticos que entraron en el edificio Windsor el sábado 19 para recuperar toda la información electrónica posible y que no se incurriera en más especulaciones; aún así, el error fue seguir optando por la falta de portavoces oficiales, lo que alimentaba las especulaciones en algunas informaciones.

Por todo lo expuesto, vemos que el interés de los medios de comunicación en crear un conflicto, un misterio o, en definitiva, un espectáculo, a través del suceso del Windsor y los documentos que controlaba Deloitte, quedó –en parte– mitigado a través de una buena estrategia de comunicación en general llevada a cabo por la compañía. En solo dos semanas, el “fuego” de Deloitte había quedado extinguido, y la percepción por parte de la sociedad de que Deloitte fue “víctima”, una más, de ese terrible suceso.

Durante las dos semanas que duró el “asedio informativo”, del 13 al 27 de febrero de 2005, los responsables de comunicación de la compañía atendieron a un total de 157 medios de comunicación, entre agencias, prensa, radio y 45 redactores de televisión. En cuanto a su nivel presencial, incluidos medios nacionales, regionales y locales, realizaron 374 apariciones, con lo que lograron un porcentaje de impactos positivos de más del 90%.

Es necesario recordar que esta no era la primera crisis de este tipo por la que pasaba la empresa auditora Deloitte, ya que en 2001 la sede central de esta compañía en EEUU, situada en la torre 1 del World Trade Center de Nueva York, tuvo como consecuencia más trágica la pérdida de la mayor parte de sus empleados, en el atentado del 11 de septiembre, lo que le dio cierta experiencia en cuanto a cómo difundir la información por parte de la Compañía en momentos de crisis.

2.3. Segundo giro: el espectáculo.

Dos semanas después del suceso los medios de comunicación hacen mención de un hecho casi “paranormal” lo que les ofrece el aliciente necesario para seguir hablando del incendio del Windsor. A partir de ese instante, muchos de los medios van a utilizar más el género cinematográfico para referirse a él, como el del “*Coloso en llamas*” dotándolo con

consiguientes connotaciones de suspense e intriga, en definitiva de espectáculo; así, el suceso pasó de catástrofe a situarse en algo entre la realidad y la ficción.

El descubrimiento de unas imágenes grabadas por una pareja de aficionados que mostraba como dos siluetas se movían, en aparente calma, en una de las plantas más altas mientras que el edificio era devorado por las llamas, catapultó este giro en la cobertura informativa. Diversos programas de información y temas sociales cubrieron durante varios días más del 40% de su programación con este tema.

Tres años y medio después, nadie ha podido corroborar quienes eran esas personas, y ni siquiera si son realidad. Ninguna de las partes implicadas en el conflicto queda fuera de sospecha, además de saber cuál es la motivación que las mantenía allí, aun existiendo un porcentaje tan alto de peligro.

2.3.1. Posibles teorías

¿Se pudo tratar de un efecto creado por los propios medios de comunicación?

Existen en este sentido, varios antecedentes en los que la información televisiva ha sido manipulada, ya sea por el hecho fundamental de polemizar y con ello conseguir más audiencia o por entretener al público a través del espectáculo amañado y falso o por el simple hecho de demostrar la facilidad de manipular la información en televisión¹.

¿Podieron ser personas contratadas por la empresa Deloitte, a la cual le podría interesar que desaparecieran sus instalaciones para cobrar algún tipo de seguro? ¿Fue un simple cortocircuito o causa de la mala suerte? ¿Fueron aquellos documentos tan valiosos, y que había reclamado la Fiscalía Anticorrupción para la investigación sobre la venta de FG Valores a Merrill Lynch los que motivaron el sabotaje?

Tres años y medio después muchas incógnitas quedan en el aire, y este trágico suceso, aunque no causó muertes, sigue dando mucho que hablar y llenando espacios televisivos.

Se trata, por tanto, de otro caso más en el que la opinión pública se ve sacudida por lo inexplicable. Fenómenos de naturaleza incierta que ponen a prueba la razón y hacen que germine la duda. ¿Ciencia o ciencia ficción? ¿Milagro o industria?

¹ Este es el caso que se dió en un programa semanal de información en la RAI 2, donde se anunció la difusión de un "documento de primer orden" como era la confesión del juez Sansovino, en donde decía reconocer que había falseado, con la complicidad de otros miembros del tribunal electoral, los resultados del referéndum de 1946, que permitió a Italia abolir la monarquía y constituirse como una república. Pues bien, al final de la emisión, y cuando el país entero se hallaba conmocionado, el presentador desveló el engaño: el juez era un actor, los documentos audiovisuales habían sido rodadas en blanco y negro en un estudio con figurantes..., en resumen todo fue falso salvo la profunda emoción experimentada por millones de telespectadores.

Los programas parainformativos de varias cadenas, aun en 2008, siguen emitiendo imágenes asombrosas relacionadas con el incendio del Windsor, y es que este tipo de enfoque sigue “vendiendo” a pesar del tiempo transcurrido.

Los bomberos advirtieron en su momento, y lo han reiterado en otras ocasiones, que era imposible la presencia humana en pleno incendio, ya que la temperatura alcanzada dentro de la torre superaba los ochocientos grados centígrados.

Por lo tanto, el hecho de que esos misteriosos personajes de la planta 16 que parecían no estar afectados por las llamas, que no mostraban signos de desesperación ni tan siquiera nerviosismo, junto con la evidencia de que no fuera encontrado ningún cadáver entre los escombros, exhaustivamente registrados por los bomberos madrileños, destruye esta hipótesis lanzada, apoyándose en imágenes de un video aficionado, por los programas, fundamentalmente, como hemos dicho anteriormente, de infoentretenimiento.

También se vertieron otras especulaciones sobre un hecho inquietante; ¿fue el incendio del Windsor fruto de un atentado terrorista? Este hecho cobró cuerpo en algunos medios cuando un informe técnico descartó la hipótesis inicial de un cortocircuito como posible causa de la catástrofe, aunque inmediatamente el Ministerio del Interior negó tal posibilidad.

Últimamente, con el aumento de los programas de sucesos, misterio y elementos paranormales en las parrillas de las cadenas, algunos profesionales de la información y parasicólogos apuestan por la presencia de fantasmas, e incluso se han ofrecido a actuar como médiums para comunicarse con el más allá y, así, desvelar la intriga. Desgraciadamente es en esto en lo que ha derivado el desafortunado suceso, pasando a ser recordado aquella noche del 12 de febrero de 2005, como el de “Los fantasmas del Windsor”², en vez de, simplemente, “El día del incendio de la torre Windsor”.

Todos estos datos nos revelan que la función social de los medios de comunicación –y en especial de la televisión– hoy, se difumina con mucha facilidad entre la educación, la información y el entretenimiento.

Como se ha pretendido verificar con este análisis, hoy en día, una información televisada es un divertimento, un espectáculo que se nutre de la violencia, del suspense o de la ficción. De este modo somos testigos de una realidad mezclada en muchas ocasiones con el espectáculo, es decir, nadamos en una información espectacularizada como dosis necesaria para digerir y admitir aquello que nos ofrecen las cadenas de televisión en sus informativos.

² Así se referían al incendio en el programa: “El misterio del incendio del edificio Windsor” emitido el 18 de febrero de 2008 en Cuarto Milenio dirigido por Iker Jiménez para Cuatro TV.

Conclusiones

Constatamos que uno de los elementos fundamentales de la televisión actual es el protagonismo que se le concede a la gente común, y esto se demuestra en la gran cantidad de programas que, con distintos tratamientos y enfoques, hurgan en los entresijos de la realidad cotidiana. Se trata, pues, de combinar drama, morbo, intimidad, híperemotividad, misterio y suspense, elementos que son de probada eficacia para conseguir grandes audiencias.

Las noticias y la información no escapan de esta tendencia hacia el espectáculo y, así, vemos cómo se contaminan los programas de actualidad, de reportajes, de debate y, por supuesto, de información pura como los informativos.

Los informativos se abren con aquellas noticias de sucesos insólitos, catástrofes, accidentes, escándalos etc. Se prima, por tanto, lo más sorprendente, lo inusual, en suma, lo espectacular, en detrimento de la información y su contextualización. Todo ello facilitado por la innovación tecnológica que permite movimientos de cámara, planos e imágenes que resultan de gran impacto en el telespectador.

Así, en esencia, los informativos espectacularizados son un producto más de consumo cuyos principales valores son la novedad y la inmediatez sin entrar en el análisis de la compleja realidad. Ya no son el "buque insignia" de las cadenas sino que la información, antes circunscrita a los informativos, se ha trasladado también a otros programas de naturaleza bien distinta como los magazines de mañana, los programas de crónica social o los *infoshows*.

Estos informativos emplean dos elementos muy eficaces como son la repetición continua de imágenes y la fabulación de estas, de tal forma que una breve observación de las imágenes provoca en los telespectadores incredulidad e incluso estupefacción por la insólita y unánime construcción de realidad que se desarrolla ante sus ojos, todo ello sin perjuicio de compadecerse de las posibles víctimas o de los afectados por el trágico suceso.

Y es así como, en esencia, comprobamos que en la sociedad de hoy, la información se proyecta en los medios de manera distinta: en la prensa escrita hay una mayor reflexión de las noticias, la radio nos ayuda a intelectualizarlas, mientras que la información en la televisión es, ante todo, para ver las noticias. Este afán de ver para creer y hacer cómplice al telespectador es uno de los grandes apoyos que sustenta a la televisión espectáculo de nuestros días.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CASTAÑARES, W. (1995): "Nuevas formas de ver, nuevas formas de ser: el hiperrealismo televisivo", en Revista de Occidente, nº 170-171, pp. 106-119.

DAYAN, Daniel y KATZ, Elihu (1995): "La historia en directo. La retrasmisión televisiva de los acontecimientos". Barcelona, Gustavo Gili.

GONZÁLEZ, Jesús (1992): "El discurso televisivo: espectáculo de la posmodernidad". Madrid, Cátedra.

VILCHES, Lorenzo (1995): "Manipulación de la información televisiva". Barcelona, Paidós.

Gabinete de comunicación de la empresa Deloitte en España.

[Recibido: 01.10.2008. Aceptado: 16.10.2008]