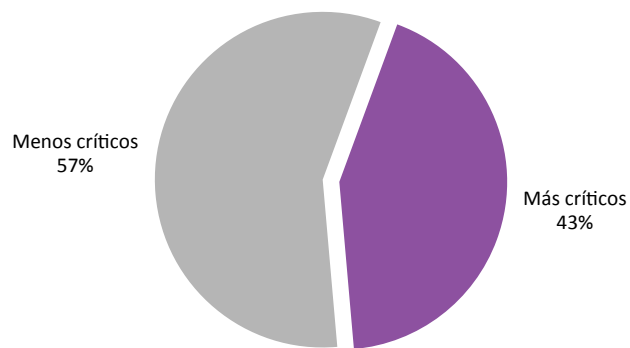


Espectadores más exigentes frente a cobertura televisiva de catástrofes

Chile siempre será un país sísmico y los canales de televisión tendrán que enfrentar nuevamente el desafío de entregar información sobre este tipo de eventos y otras catástrofes. Por este motivo, es crucial mantener estándares altos de calidad sobre estas noticias que provocan gran conmoción en la población general y que cobran víctimas y provocan daños materiales importantes. Conocer la opinión de los ciudadanos sobre cómo se entrega esta información contribuye a ese objetivo.

Lo que los datos dicen es que la ciudadanía tiene opiniones cada vez más exigentes sobre la televisión. En la encuesta sobre el terremoto en el norte y el incendio en Valparaíso apareció un segmento de televidentes que llamamos '*más críticos*'.

Segmento de televidentes más críticos, en porcentaje.



Fuente: CNTV 2014

Como se ve en el gráfico, se trata de un 43% de los encuestados y su principal característica es que afirman que durante las transmisiones televisivas sobre estas dos catástrofes vieron **menos televisión** que de costumbre. Es decir que hay un grupo mayoritario de espectadores que prefirió apagar el televisor por saturación o desacuerdo con la forma en que se mostró la información.

Esto no significa que no vean televisión, porque este es su principal medio de información, tal como ocurre con el resto de la población. Lo que diferencia a los '*más críticos*' es que además de la televisión, recurren a información en internet y las redes sociales, donde comentan lo que se ve en pantalla.

La mitad de este grupo piensa que el tiempo dedicado a la transmisión del incendio y el terremoto fue excesivo. Dicen también que los noticiarios les produjeron angustia y tristeza, a lo que se agregan sensaciones de molestia y vergüenza por considerar que hubo sensacionalismo. Critican específicamente, la manera en que se mostró a los niños en las noticias, por considerar que no se tuvo suficiente cuidado con su bienestar frente al dolor.

Este público dice también que la televisión no trató de tranquilizar a la población y que no respetó la intimidad de los afectados afirmando que los canales de televisión habrían actuado motivados por una finalidad comercial.

Las denuncias recibidas por el Consejo dan cuenta de esta disconformidad. Estos son dos ejemplos:

“Exageradamente sensacionalista, en vez de informar buscan espantar y asustar a la población que debe levantarse y luchar. Me pareció espantoso que utilizaran la palabra “Tsunami de fuego”, fue un aprovechamiento en busca sólo de rating”¹.

“En el programa con despachos desde Iquique después de los dos terremotos, el periodista Iván Núñez en vez de informar asustaba a la gente, poniendo el micrófono y cámara sobre las personas que arrancaban a zonas seguras, provocando pánico y aumentando la histeria. Poniendo en peligro a la población que efectuaba el escape de un posible tsunami”².

Otra característica de los televidentes más críticos es que demandan más opiniones de autoridades y expertos en la televisión, de modo que los canales puedan **explicar** lo que está pasando, en vez de focalizarse en los testimonios de las propias víctimas.

Esta situación da cuenta de una mayor participación y de la expresión de demandas más exigentes de los televidentes. El desafío está en que la televisión acoja estas expresiones.

¹ Denuncia ciudadana recibida por CNTV hacia la cobertura del incendio en Valparaíso. N° 15524.

² Denuncia ciudadana recibida por CNTV hacia la cobertura del terremoto/maremoto en el Norte. N° 15128.