

COBERTURA TELEVISIVA
TERREMOTO ZONA NORTE E INCENDIO EN VALPARAÍSO

PERCEPCIONES DE LA AUDIENCIA

2014

Contenido

PRESENTACIÓN.....	3
I. ANTECEDENTES	4
II. DISEÑO DEL ESTUDIO	6
2.1 OBJETIVOS.....	6
2.2 METODOLOGÍA.....	6
III. RESULTADOS	9
3.1 MEDIOS DE INFORMACIÓN	9
3.2 CRITERIOS DE CALIDAD EN LA COBERTURA TELEVISIVA DE CATÁSTROFES	9
3.3 ESPECTACULARIZACIÓN EN LA COBERTURA TELEVISIVA	10
3.3.1 Los/as niños/as en la cobertura televisiva de las catástrofes	16
3.4 DEMANDAS DE INFORMACIÓN EN COBERTURA TELEVISIVA DE CATÁSTROFES.....	18
3.5 TIEMPO DEDICADO A LA COBERTURA TELEVISIVA DE LAS CATÁSTROFES.....	19
3.6 REGULACIÓN PARA EVITAR EL SENSACIONALISMO EN LA COBERTURA TELEVISIVA.....	22
2.7 PERFILES ACTITUDINALES ANTE LA COBERTURA TELEVISIVA DE LAS CATÁSTROFES	22
2.7.1 Caracterización de los televidentes menos críticos	23
2.7.2 Caracterización de los televidentes más críticos	24
CONCLUSIONES	26
BIBLIOGRAFÍA.....	28

PRESENTACIÓN

En un país como Chile, que recurrentemente se ve expuesto a temblores y terremotos que implican daños materiales e incluso vidas humanas, se hace particularmente relevante reflexionar sobre la forma en que los medios de comunicación manejan esta información.

Dicho manejo, debería tener como objetivo prioritario el aportar a la tranquilidad de la población, tal como lo ha postulado la Organización Panamericana de la Salud¹.

Siguiendo lo último, la televisión debiese cuidar la forma y el contenido de sus transmisiones en momentos de catástrofe, pero además, por otras dos razones: la masividad del medio televisivo, que es, según nuestros datos el principal medio de información que tienen los chilenos; y, en segundo lugar, por la preponderancia que reviste la televisión, justamente en casos de alta connotación pública.

En este marco, el Consejo Nacional de Televisión reconoce la importancia de estudiar el manejo televisivo de la información sobre las catástrofes que ocurren en nuestro país, tanto a través del análisis del contenido de pantalla como mediante el estudio de la percepción de los televidentes.

El presente informe de investigación, se enmarca en esta línea, en tanto su objetivo fue analizar la percepción de la audiencia en torno a la transmisión televisiva del terremoto/maremoto en el Norte, a lo que se sumó el incendio en Valparaíso, por tratarse de otra tragedia de grandes consecuencias. El trabajo de campo fue realizado por la empresa CADEM, durante el mes de Mayo de 2014.

La relevancia del estudio es que permite reflexionar en torno a cómo los televidentes califican la cobertura de ambos acontecimientos, considerando diferentes aspectos entre los que se encuentran elementos asociados a la forma de transmitir la información, como otros referidos al contenido.

Junto con esto, es importante considerar la perspectiva de la audiencia, con miras a aportar a la participación ciudadana.

¹ Organización Panamericana de la Salud (2009) Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres.

I. ANTECEDENTES

Existen tres antecedentes importantes a considerar en esta investigación, el Estudio sobre Percepción de los televidentes en torno a la transmisión televisiva del terremoto de 2010; el Estudio sobre la Cobertura del reciente terremoto en el Norte (2014) en los Noticiarios Centrales de Televisión Abierta²; y las denuncias ciudadanas recibidas por el Consejo Nacional de Televisión, con motivo de la transmisión televisiva del terremoto en el Norte y el incendio en Valparaíso (2014).

El estudio “Cobertura del Terremoto de 2010”³, realizado por el Consejo Nacional de Televisión, concluye que la audiencia espera que la televisión entregue información no sólo de los daños producidos por la catástrofe, sino también sobre cómo enfrentarlos, tanto en cuanto a la reconstrucción material como en relación a la tranquilidad emocional de los afectados y del resto de la población. Sus demandas de información no se corresponden con sus percepciones de la transmisión televisiva de ese terremoto. Así, los televidentes manifestaron verse impactados emocionalmente por un exceso de dramatismo en la cobertura y por la reiteración de imágenes. Frente a esto, el estudio señaló que los desafíos pendientes en esta materia giran en torno a la preparación adecuada de los periodistas, el diseño de estrategias para un manejo pertinente de la información por parte de los canales de televisión en momentos de catástrofe y el fomento de más debate público en torno al tema.

El segundo antecedente, a saber, el estudio de análisis de contenido de pantalla sobre la Cobertura de los noticiarios centrales del terremoto/maremoto en el Norte⁴, arrojó diversos resultados entre los que se encuentran que el mayor tiempo de transmisión se dedicó a abordar el tema de “Constatación de daños materiales y humanos”, junto con que las principales fuentes de información son las personas naturales. Además, se pudo observar que las notas con contenido dramático no obtuvieron un rating mayor que el promedio de todas las notas que comprendieron la cobertura del terremoto. Junto con esto, se observó que aquellas notas sobre “Evaluación de daños”, que contienen mayor análisis de la situación, tuvieron mayor audiencia que las referidas sólo a la constatación

² Consejo Nacional de Televisión (2014) Estudio sobre Análisis de contenido de pantalla y composición de audiencias de la Cobertura del Terremoto en el Norte en los Noticiarios Centrales de Televisión Abierta.

³ Consejo Nacional de Televisión (2010) Estudio sobre la cobertura televisiva del Terremoto de 2010.

⁴ Consejo Nacional de Televisión (2014) Estudio sobre Análisis de contenido de pantalla y composición de audiencias de la Cobertura del Terremoto en el Norte en los Noticiarios Centrales de Televisión Abierta.

de los mismos, lo que puede entenderse como una demanda de mayor reflexión en la televisión, por parte de los televidentes.

El tercer antecedente son las denuncias ciudadanas. Así, el presente año, el Consejo Nacional de Televisión recibió un total de 323 denuncias hacia la cobertura televisiva del terremoto en el Norte y el incendio en Valparaíso. Las principales temáticas denunciadas fueron: exceso de sensacionalismo, falta de preparación de los periodistas, persecución del rating por parte de los canales de televisión, utilización de adjetivaciones inadecuadas, falta de resguardo de la dignidad y privacidad de las personas y entrega de información especulativa.

Todos estos antecedentes fueron considerados en el diseño de la presente investigación y en el análisis de sus resultados.

II. DISEÑO DEL ESTUDIO

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 Objetivo General

- Conocer y describir las percepciones de los televidentes respecto de la cobertura del terremoto/maremoto en el Norte del país del 1 de Abril y del incendio en Valparaíso ocurrido entre el 12 y 16 de Abril de 2014.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Describir y analizar las opiniones críticas de la audiencia respecto de la cobertura televisiva de las catástrofes.
- Identificar las demandas de información de la audiencia en momentos de catástrofe.

2.2 METODOLOGÍA

2.2.1 Tipo de estudio

Se trató de un estudio cuantitativo, en tanto lo que se buscó fue medir la percepción de la audiencia sobre la transmisión que los noticiarios centrales de televisión hicieron del terremoto/maremoto en el Norte y del incendio en Valparaíso, con el objetivo de poder generalizar los resultados de la muestra al universo.

Junto con lo anterior, el estudio tuvo un carácter descriptivo en la medida en que su propósito fue caracterizar el comportamiento de las variables incorporadas en el estudio y sus relaciones, sin buscar explicaciones causales de los fenómenos estudiados⁵.

⁵ Hernández, Fernández y Baptista (1997) Metodología de la Investigación.

2.2.2 Muestra

El universo de estudio está compuesto por hombres y mujeres residentes en la Región Metropolitana mayores de 18 años, de todos los niveles socioeconómicos (excepto el grupo E, de extrema pobreza).

El tamaño de la muestra es de 400 encuestas, con un margen de error de $\pm 5\%$ y un nivel de confianza del 95%.

La selección de la muestra se realizó de manera aleatoria entre los hogares con conexión a telefonía fija y por cuotas a nivel del sujeto a encuestar, según sexo, edad y grupo socioeconómico.

Se utilizó como filtro el que las personas hubieran visto televisión, como mínimo en 2 ocasiones, al momento de cubrirse cada una de las catástrofes.

La distribución muestral se detalla en la tabla siguiente:

	HOMBRE				MUJER				Total
	C1	C2	C3	D	C1	C2	C3	D	
18 a 29 años	12	11	17	12	15	20	20	14	121
30 a 49 años	14	17	17	11	18	22	22	18	139
50 y más años	15	21	16	17	16	19	19	17	140
Total	41	49	50	40	49	61	61	49	400

2.2.3 Instrumento

Se utilizó un cuestionario semi-estructurado, con preguntas abiertas y cerradas. Se llevó a cabo una aplicación telefónica del instrumento, utilizando el sistema CATI y bajo un riguroso mecanismo de supervisión.

2.2.4 Trabajo de campo

El trabajo de campo se realizó entre el 15 y el 23 de Mayo de 2014, por parte de la empresa CADEM Research.

2.2.5 Plan de análisis

El análisis de resultados fue mayormente descriptivo, realizando un análisis de frecuencias y cruces entre variables sociodemográficas y el resto de variables incorporadas en el estudio. Junto con esto, se llevó a cabo un análisis de segmentación, específicamente de Clusters, a través de conglomerados de K medias.

III. RESULTADOS

3.1 MEDIOS DE INFORMACIÓN

El estudio arroja que la gran mayoría de las personas se informa sobre temas contingentes del país, en primer lugar, a través de la televisión abierta nacional (86%), siendo mayor la cantidad de mujeres.

En segundo lugar, se encontraron las páginas de Internet y los diarios online (31%), alcanzando un uso mayor entre los jóvenes de 18 a 29 años. A éstos, le siguen los diarios impresos, en tanto un 26% de los participantes manifestó utilizarlos. Por otro lado, fue menor el uso de redes sociales como medio de información (17%) y, al igual que en el caso de las páginas de Internet y los diarios online, su uso es mayor entre los jóvenes.

3.2 CRITERIOS DE CALIDAD EN LA COBERTURA TELEVISIVA DE CATÁSTROFES

Al consultarles a los entrevistados sobre las razones para evaluar positiva o negativamente la transmisión televisiva del terremoto/maremoto en el Norte y del incendio en Valparaíso, se constata que se atribuyen motivos similares. Como se puede verificar en la tabla siguiente, en ambos casos se hizo referencia a la calidad de la información y a la forma de entregarla. Por calidad de la información, los entrevistados entienden el que se entregue información completa, verídica y/o entendible, mientras que al referirse a la forma de entregarla, el criterio principal es la ausencia o presencia de sensacionalismo.

Al evaluar positivamente la cobertura se mencionó, en primer lugar, la calidad de la información y, en segundo lugar, la forma de transmitirla, mientras que al evaluar negativamente se invierten las razones, posicionando en primer lugar la forma de entregar la información y, en segundo lugar, la calidad de la misma.

Evaluación de la cobertura televisiva de las catástrofes⁶

Razones de evaluación positiva	Razones de evaluación negativa
<p>1º Información de Calidad. <i>Se refiere a entregar información completa, verídica y/o entendible.</i></p>	<p>1º Espectacularización noticiosa. <i>Se refiere a entregar la información con exceso de dramatismo o sensacionalismo.</i></p>
<p>2º Forma adecuada de entregar la información. <i>Se refiere a entregar la información sin sensacionalismo o dramatismo excesivo.</i></p>	<p>2º Información de calidad deficiente. <i>Se refiere a entregar información incompleta, repetida y/o especulativa.</i></p>

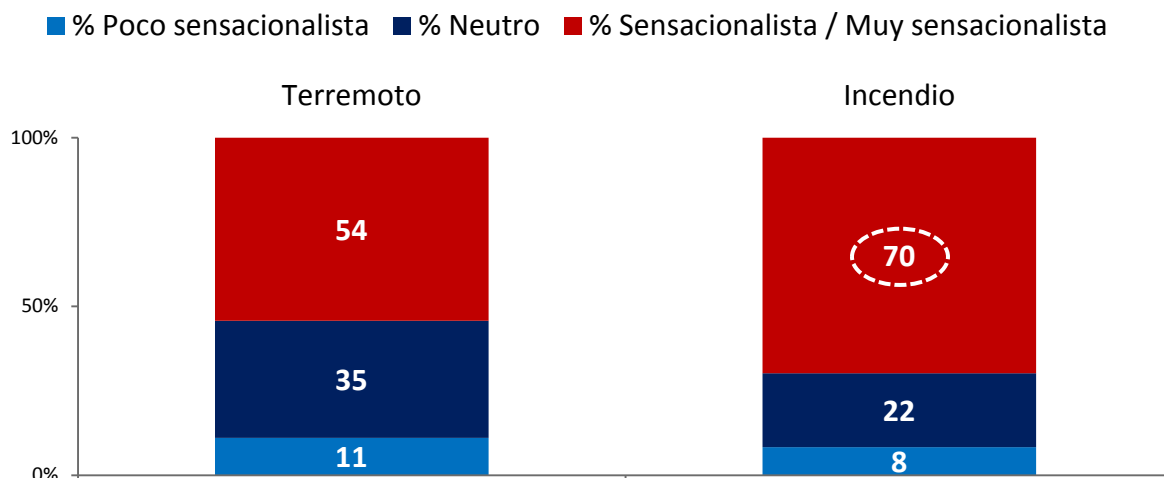
3.3 ESPECTACULARIZACIÓN EN LA COBERTURA TELEVISIVA

Los televidentes consideraron que en la cobertura televisiva de estas tragedias, hubo sensacionalismo, contenidos inapropiados, exceso de imágenes dramáticas y que, en general, no se respetó lo suficiente el espacio personal y el sufrimiento de los afectados, En una misma línea, expresaron que se buscó en baja medida contener a la población, persiguiendo aumentar la sintonía.

Estos aspectos conforman lo que en la literatura internacional se denomina ‘espectacularización’. Así, se pudo constatar que los entrevistados consideraron que en ambos hechos noticiosos existió sensacionalismo, siendo mayor en el caso del incendio - 70%- que en el del terremoto/maremoto de la zona norte -54%-.

⁶ Pregunta abierta codificada.

Percepción de sensacionalismo en la cobertura de las catástrofes: %



Esta tendencia a considerar sensacionalista la cobertura televisiva de las catástrofes, ya se había constatado, principalmente a través de técnicas cualitativas, en el estudio llevado a cabo el año 2010⁷, en el que la referencia a contenidos sensacionalistas en las transmisiones atravesó los diferentes discursos, aunque se centró mayormente en el segmento de estrato medio - alto (C1). A diferencia de dicha investigación, en el presente estudio, la consideración de sensacionalismo se observó transversalmente en todos los segmentos incorporados en la investigación.

Junto con lo anterior, el exceso de sensacionalismo se constituyó en un tema importante entre las denuncias recibidas por el CNTV.

“Hacer de una tragedia un show del miedo y dolor ajeno, exhibiendo el miedo de las personas a todo Chile, creo que los matinales son bastante informativos, pero no pueden hacer del terremoto un reality show, por respeto a todos los chilenos”⁸.

“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”⁹.

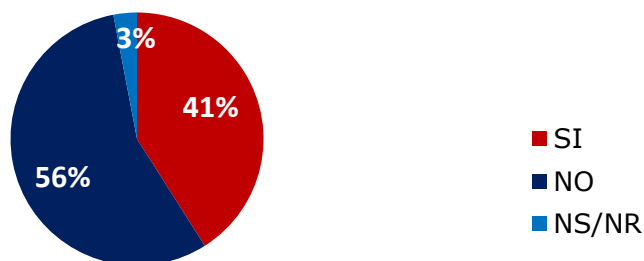
⁷ CNTV (2010) “La catástrofe vista a través de la pantalla, la audiencia y la industria”.

⁸ Denuncia ciudadana recibida por CNTV hacia la cobertura del terremoto/maremoto en el Norte. N° 14976.

⁹ Denuncia ciudadana recibida por CNTV hacia la cobertura del incendio en Valparaíso. N° 15524.

En una misma línea, es significativo el porcentaje de entrevistados que consideró que hubo presencia de contenidos inapropiados, alcanzando un 41%. Entre éstos, fue mayor la cantidad de hombres (47%) que de mujeres (35%)¹⁰, así como también fueron más los televidentes de estrato medio - alto (C1).

Considerando los programas de televisión que hablaron del maremoto/terremoto en el Norte y del incendio en Valparaíso. ¿Encontró algún contenido inapropiado?



Entre las principales razones¹¹ para considerar un contenido inapropiado, se mencionó la presencia de notas “morbosas”; la realización de preguntas sin relevancia por parte de los periodistas; y la exhibición del sufrimiento de los niños afectados.

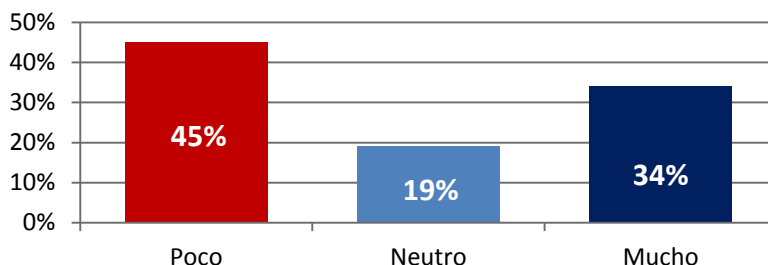
Siguiendo la tendencia de las respuestas anteriores, al consultarles a los entrevistados sobre en qué medida la televisión evitó emitir un exceso de imágenes dramáticas, parte importante (45%) expresó que esto se cumplió en baja medida. Lo mismo se constató en el estudio de 2010¹², en el que los entrevistados mencionaron que existió un abuso hacia la lógica dramática en la construcción de las noticias sobre el terremoto.

¹⁰ Los datos de esta encuesta no permiten un análisis más profundo para entender esta diferencia entre televidentes hombres y mujeres.

¹¹ Pregunta abierta codificada.

¹² CNTV (2010) “La catástrofe vista a través de la pantalla, la audiencia y la industria”.

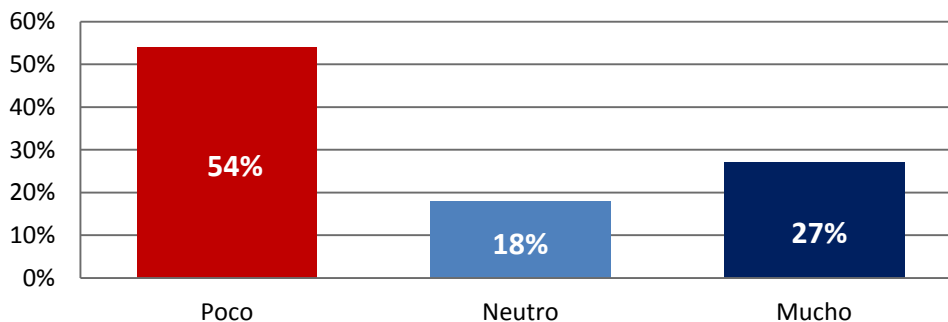
¿En qué medida en la cobertura televisiva de las catástrofes se evitó mostrar demasiadas imágenes dramáticas?



Respecto al dramatismo, cabe mencionar que en los estudios especializados en este tema¹³, se asocia al uso excesivo de personas naturales como fuente de información a un mayor dramatismo. En este sentido, el estudio realizado por el CNTV sobre la cobertura televisiva del Terremoto en el Norte¹⁴, contempló un análisis de pantalla en el que se constató que gran parte de las fuentes utilizadas correspondió a personas naturales (38%), lo que puede haber incidido en la percepción de los televidentes respecto a que la televisión evitó en baja medida mostrar imágenes dramáticas.

Junto con lo anterior, parte importante de los entrevistados (54%) manifestó que en la cobertura no se respetó suficientemente el espacio personal de los afectados.

¿En que medida en la cobertura televisiva de las catástrofes se respetó el espacio personal de los afectados?

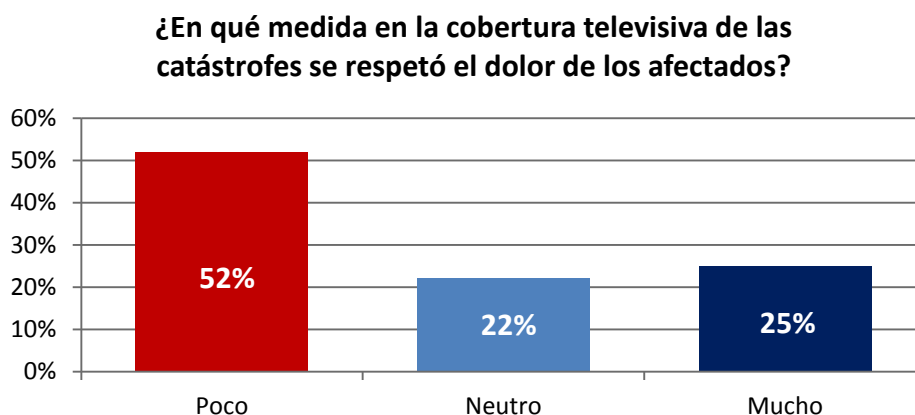


¹³ Lozano, José Carlos (2012) Espectacularización de la información en los noticieros televisivos de Canadá, Estados Unidos y México.

¹⁴ Consejo Nacional de Televisión (2014). Estudio Análisis de pantalla y descripción de audiencias de la cobertura del Terremoto en el Norte.

En el estudio de 2010¹⁵, se recabaron opiniones similares, en tanto los entrevistados hicieron mención a la existencia de una lógica invasiva hacia los afectados por parte de los periodistas, sin respetar el espacio personal y la dignidad de las personas.

En esta misma línea, más de la mitad de los participantes del presente estudio (52%) consideró que se respetó poco el dolor de los afectados. Lo que queda de manifiesto en el siguiente gráfico:



Sobre los últimos dos temas, cabe mencionar que el respeto insuficiente por el espacio personal de los afectados y su sufrimiento, se constituyó en una denuncia ciudadana recurrente, entre las recibidas por el CNTV.

“En el programa con despachos desde Iquique después de los dos terremotos, el periodista Ivan Nuñez 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”¹⁶.

“Reportaje acerca de familia damnificada y comentario de cómo lograr ir al baño. Invasivo y denigrante. Noticias del incendio, en general, muy morbosas y sin respeto por la dignidad de los damnificados”¹⁷.

“Se muestra a persona relatando como encuentra a amigo muerto bajo los escombros, bajo las cenizas en la tragedia de Valparaíso, completamente en shock. Me parece innecesario el morbo mostrado, denostando completamente la integridad y dignidad de las personas afectadas”¹⁸.

¹⁵ CNTV (2010) “La catástrofe vista a través de la pantalla, la audiencia y la industria”.

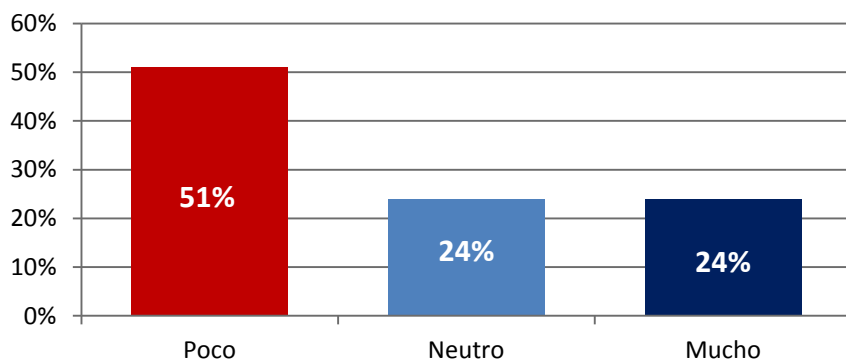
¹⁶ Denuncia ciudadana recibida por CNTV hacia la cobertura del terremoto/maremoto en el Norte. N° 15128.

¹⁷ Denuncia ciudadana recibida por CNTV hacia la cobertura del incendio en Valparaíso. N° 15513.

¹⁸ Denuncia ciudadana recibida por CNTV hacia la cobertura del incendio en Valparaíso. N° 15502.

Tomando en cuenta los datos anteriores, es pertinente preguntarse si, desde la perspectiva de los entrevistados, las transmisiones televisivas evitaron aumentar emociones negativas, como el miedo o la preocupación. Respecto a este tema, cabe destacar que sólo un 24% de los participantes expresó que la televisión evitó intranquilizar a la población y un 51% consideró que no se evitó lo suficiente.

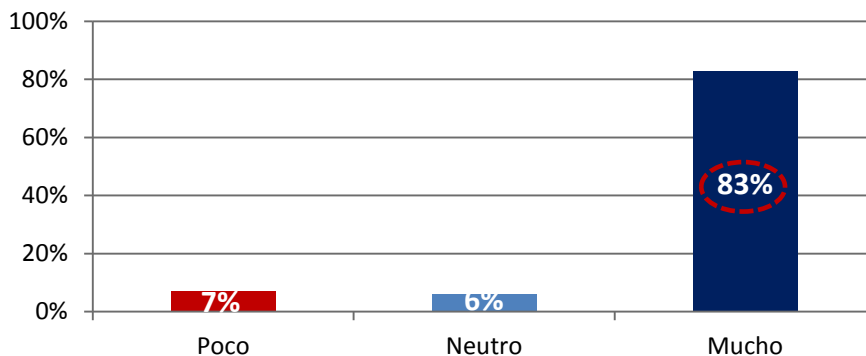
¿En qué medida en la cobertura televisiva de las catástrofes se intentó tranquilizar a la población?



Es pertinente mencionar que también en el estudio de 2010¹⁹, gran parte de los participantes consideró que la televisión buscó en baja medida contener a la población.

Por otra parte, el consenso es casi total en el actual estudio en la consideración de que la televisión, en su forma de cubrir las catástrofes, persiguió conseguir rating (83%).

¿En qué medida en la cobertura televisiva de las catástrofes los canales se preocuparon de conseguir rating?



¹⁹ CNTV (2010) "La catástrofe vista a través de la pantalla, la audiencia y la industria".

Cabe mencionar que en el estudio de 2010²⁰, ese porcentaje fue bastante menor, alcanzando un 35% de los entrevistados, lo que parece implicar que actualmente existe una visión más hacia la televisión, ya que los análisis de pantalla de 2010 y 2014 no arrojan grandes diferencias en temas como dramatización de las notas o sensacionalismo.

Esta crítica se constató, también, en las denuncias ciudadanas recibidas por el CNTV hacia la forma en que la televisión cubrió el incendio en Valparaíso, en las que se hace mención a un exceso de dramatismo con el objetivo de conseguir rating.

“Con motivo del lamentable incendio ocurrido en Valparaíso la tarde del Sábado 10-04-2014, este canal ha transmitido casi ininterrumpidamente su noticiario, exponiendo de forma indolente la dignidad y el dolor de los afectados y damnificados, sólo con fines de conseguir rating”²¹.

3.3.1 Los/as niños/as en la cobertura televisiva de las catástrofes

Específicamente en cuanto al trato televisivo dado a los niños y niñas afectados/as, un porcentaje importante de los entrevistados (46%) expresó que no se cuidó lo suficiente su bienestar.

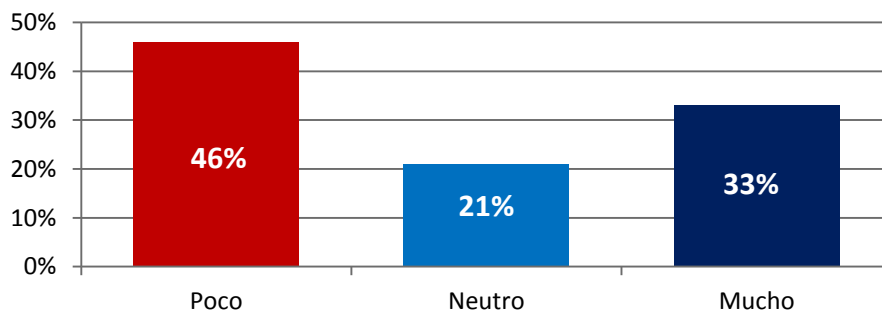
Al respecto, cabe mencionar que en el Estudio sobre la cobertura de los noticiarios del Terremoto en el Norte²² se constató que de las notas que mostraron a niños en los noticiarios un 10% presentó un trato inadecuado hacia éstos, ya sea por exhibir su dolor o por invadir su privacidad. En este sentido, aun cuando un 10% representa un porcentaje relativamente bajo del total de notas exhibidas, éstas fueron percibidas por la audiencia como una falta de cuidado del bienestar de los niños/as, por lo que se ha de recalcar que la vulneración de los derechos de los menores no puede ser medida exclusivamente en términos cuantitativos: unas pocas notas pueden impactar significativamente a las audiencias.

²⁰ CNTV (2010) “La catástrofe vista a través de la pantalla, la audiencia y la industria”.

²¹ Denuncia ciudadana recibida por CNTV hacia la cobertura del incendio en Valparaíso. N° 15514.

²² Consejo Nacional de Televisión (2014). Estudio Análisis de pantalla y descripción de audiencias de la cobertura del Terremoto en el Norte.

¿En qué medida en la cobertura televisiva de las catástrofes se consideró el bienestar de los/as niños/as?



Sobre lo último, se ha de recordar que entre los principales contenidos televisivos inapropiados identificados por los encuestados, se mencionó el mostrar el sufrimiento de los niños afectados. Este tema fue, además, parte de las denuncias ciudadanas recibidas por el CNTV.

“En los programas mencionados, se emiten imágenes que dan cuenta de la forma en que niños y niñas vivieron y viven el siniestro mencionado, donde queda de manifiesto la invasión a su privacidad, por parte de las emisiones televisivas precitadas. Se puede constatar también, que son filmadas las actividades que realizan en los albergues donde actualmente se encuentran, sus familiares, los que incluso son entrevistados, todo lo cual transgrede la intimidad y el derecho a la privacidad respecto de las relaciones familiares. Es así que se captan imágenes y entrevistas a los niños y niñas conmovidos por la catástrofe (...)”²³.

Al respecto, cabe mencionar que en el análisis de pantalla sobre la cobertura de los noticiarios del terremoto en el Norte²⁴, se constató que un 10% de las notas que incluían a niños, presentaban un trato inadecuado hacia éstos. Se puede afirmar por lo tanto, que, aun cuando no se trata de un número alto de notas, éstas tienen gran impacto en la audiencia, lo que se refleja en la consideración de los encuestados de que no se cuidó suficientemente el bienestar de los niños en las transmisiones.

²³ Denuncia ciudadana recibida por CNTV hacia la cobertura del incendio en Valparaíso. Nº 5832069.

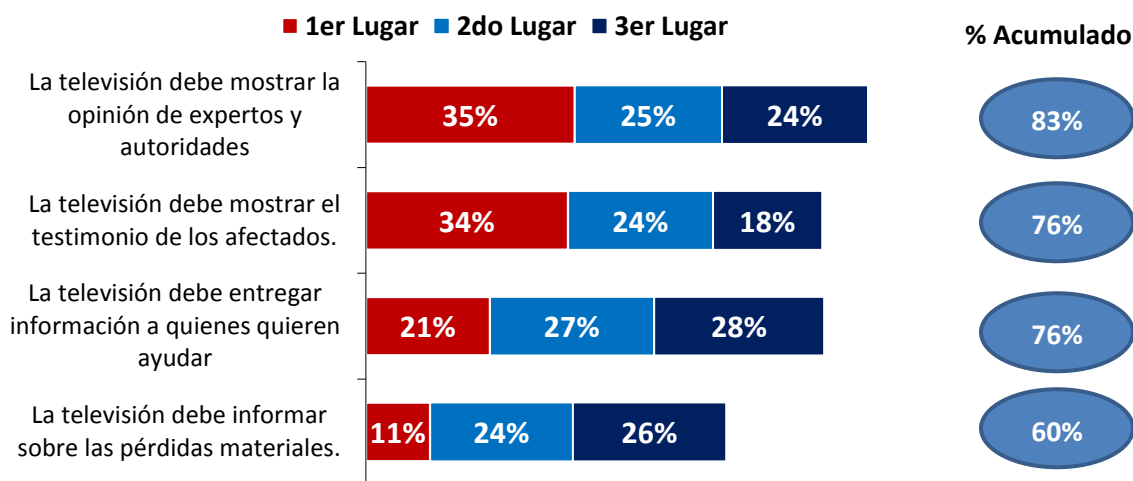
²⁴ Consejo Nacional de Televisión (2014). Estudio Análisis de pantalla y descripción de audiencias de la cobertura del Terremoto en el Norte.

3.4 DEMANDAS DE INFORMACIÓN EN COBERTURA TELEVISIVA DE CATÁSTROFES

La demanda de información en momentos de catástrofe por parte de los participantes se centró, en primer lugar, en la deseabilidad de que la televisión muestre la opinión de expertos y autoridades. Dicha demanda, se observó también en el estudio de 2010²⁵, en el que los entrevistados expresaron que se requería mayor cantidad de información explicativa y reflexiva. También en el Estudio de contenido de pantalla de la cobertura de los noticiarios del Terremoto en el Norte (2014)²⁶, se constató que las notas referidas a “Evaluación de Daños” obtuvieron mayor rating que aquellas referidas a la mera constatación de los mismos, lo que evidencia una demanda de la audiencia por más reflexión y análisis en torno a los hechos, es decir, más allá de la mera descripción.

En segundo lugar, se mencionó que es necesario que en momentos de catástrofe la televisión exponga el testimonio de los afectados. Esto apunta a que la crítica de los televidentes al exceso de sensacionalismo y a la deficiencia en cuanto a respetar el dolor y el espacio personal de los afectados, no implica que no se deba mostrar estos testimonios, sino que se ha de cuidar la forma de llevarlo a cabo. Este último punto, fue también mencionado en la parte cualitativa del estudio sobre el terremoto de 2010²⁷.

Demandas de información en momentos de catástrofe: %



²⁵ CNTV (2010) “La catástrofe vista a través de la pantalla, la audiencia y la industria”.

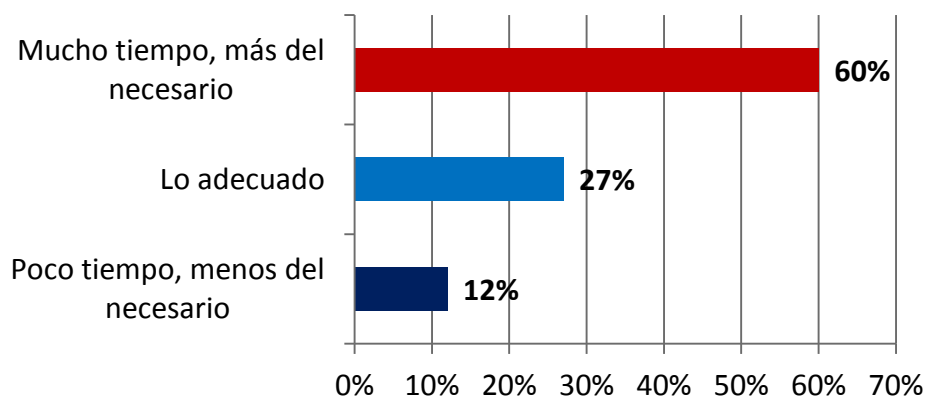
²⁶ Consejo Nacional de Televisión (2014). Estudio Análisis de pantalla y descripción de audiencias de la cobertura del Terremoto en el Norte.

²⁷ CNTV (2010) “La catástrofe vista a través de la pantalla, la audiencia y la industria”.

3.5 TIEMPO DEDICADO A LA COBERTURA TELEVISIVA DE LAS CATÁSTROFES

Particularmente en cuanto al terremoto/maremoto en el Norte, al consultarles a los entrevistados sobre la cantidad del tiempo que ocupó este tema en la televisión, la mayoría (60%) consideró que los canales dedicaron más tiempo del necesario a mostrar estas noticias, mientras sólo un 12% expresó que se brindó menos tiempo del necesario. Estas valoraciones fueron transversales en los diferentes segmentos incorporados en el estudio: edad, sexo y grupo socioeconómico.

¿Considera Ud. que el tiempo que los canales de TV dedicaron a mostrar noticias sobre el terremoto/maremoto en el Norte fue...?



Al consultarles sobre temas específicos, la mayoría de los entrevistados (65%) manifestó que se dedicó demasiado tiempo de la transmisión del terremoto/maremoto en el Norte, a especular sobre nuevas catástrofes, lo que se observó en mayor medida en el grupo socioeconómico medio - alto (C1).

Se ha de notar que uno de los criterios que comprende la definición de televisión de calidad en la discusión internacional, se refiere al correlato que debe existir entre el contenido televisivo y la realidad, ya que de esta confrontación surge la capacidad descriptiva de la televisión. En este sentido, habría que preguntarse en qué medida las especulaciones sobre posibles nuevas catástrofes, percibidas como excesivas por la audiencia, se fundaron en argumentos válidos²⁸.

²⁸ Consejo Nacional de Televisión (2014) "Noticiarios reflexión desde la calidad".

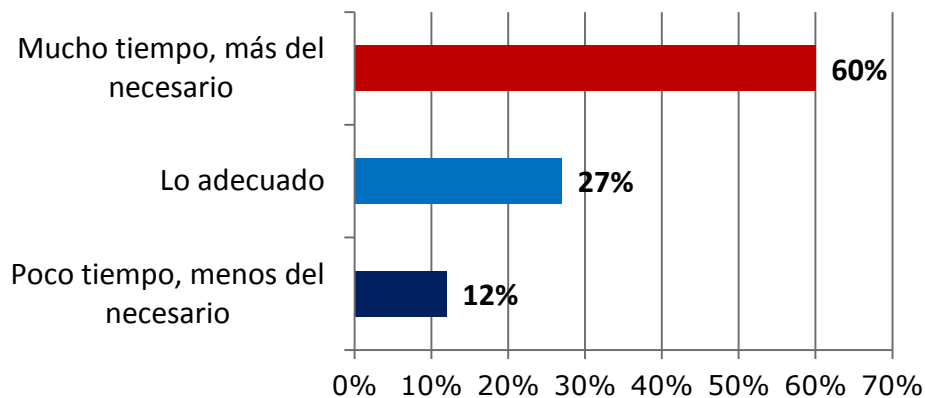
Siguiendo lo último, se ha de mencionar que gran parte de las denuncias ciudadanas recibidas por el CNTV hacia la cobertura del terremoto en el Norte, se refirieron a que se dedicó demasiado tiempo a especular sobre nuevas catástrofes, lo que se tradujo en un aumento de la intranquilidad en la población.

“Dado que hace pocos días hubo un terremoto con consecuente tsunami y fuertes réplicas de importante intensidad, es muy poco atinado, incorrecto y una grave falta a la ética de la información televisiva, llevar y abusar de palabras de un señor que no es ni científico ni está calificado para predecir con exactitud un evento sísmológico. Como dije, abusar de estas frases para lograr sintonía, afecta la tranquilidad y provoca un aumento del caos y el miedo en las personas”²⁹.

“Me parece inaceptable que un invitado manifieste, a pocos días de los dos terremotos, que éstos son causados por proyectos de ley que favorecen a un segmento de la población como son los homosexuales. Esto es un ataque gratuito, arbitrario, sin fundamentos y sin capacidad de réplica hacia un conjunto de personas. Junto con esto, se da legitimidad a la predicción no científica de fenómenos complejos como son los terremotos”³⁰.

En cuanto a la transmisión del incendio en Valparaíso, la mayoría de los entrevistados (60%) consideró que fue excesivo el tiempo que se dedicó a su cobertura.

¿Considera Ud. que el tiempo que los canales de TV dedicaron a mostrar noticias sobre el incendio en Valparaíso fue...?



²⁹ Denuncia ciudadana recibida por CNTV hacia la cobertura del terremoto/maremoto en el Norte. N° 15077.

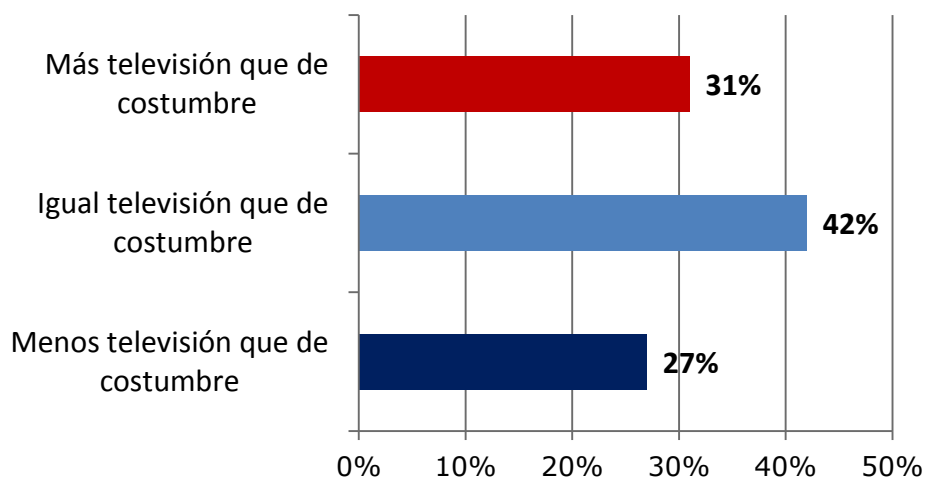
³⁰ Denuncia ciudadana recibida por CNTV hacia la cobertura del terremoto/maremoto en el Norte. N° 15036.

Al ahondar en temáticas específicas de la transmisión televisiva de este hecho, se pudo constatar que hubo dos temas a los que se les brindó más tiempo del necesario, según los televidentes. Estos son: la situación de las personas (54%) y las pérdidas materiales (47%).

En cuanto a la excesiva dedicación de tiempo noticioso a ciertos temas, los estudios internacionales expresan que, mostrar de manera reiterada las consecuencias de catástrofes naturales y otras tragedias, se constituye en una espectacularización de los hechos³¹. En contrapartida, una televisión de calidad requiere presentar una diversidad de temas, argumentos y explicaciones³².

Por otra parte, se consultó a los televidentes si la transmisión del incendio en Valparaíso los llevó a ver más o menos cantidad de televisión que de costumbre, ante lo cual la mayoría (42%) manifestó haber visto la misma cantidad de televisión.

El incendio en Valparaíso lo llevó a ver...



Cabe mencionar que las mujeres vieron menos televisión durante la cobertura del incendio y que en mayor medida expresaron que estas transmisiones les provocaron angustia o tristeza. Estos dos elementos apuntan a una saturación emocional, lo que puede estar relacionado con dicha disminución del consumo televisivo.

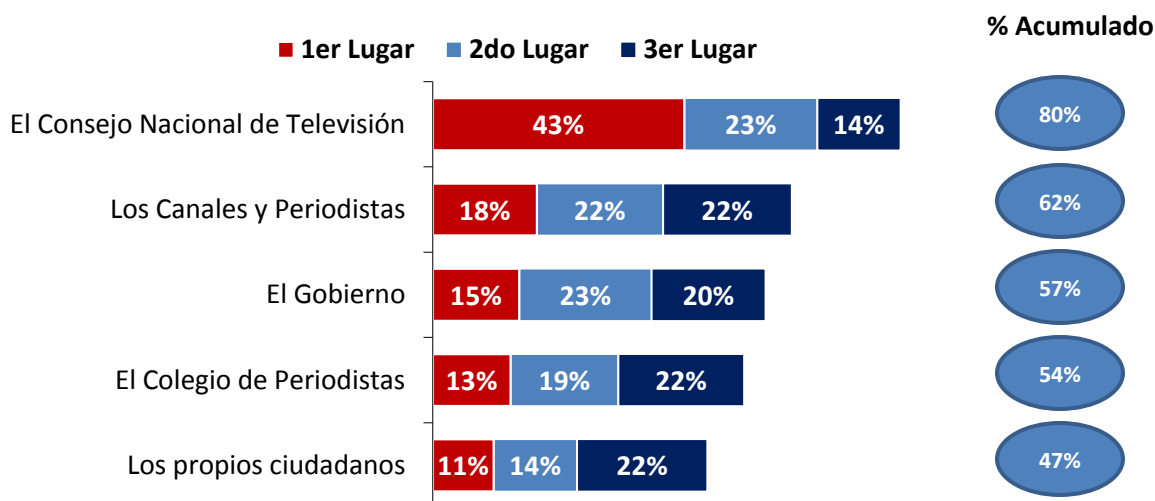
³¹ Consejo Nacional de Televisión (2012) “La calidad en géneros informativos y de entretenimiento no ficcional”.

³² Consejo Nacional de Televisión (2014) “Noticiarios reflexión desde la calidad”.

3.6 REGULACIÓN PARA EVITAR EL SENSACIONALISMO EN LA COBERTURA TELEVISIVA

Entre los actores que, en primer lugar, deben resguardar que no exista sensacionalismo en televisión, sobresale el Consejo Nacional de Televisión (43%), en opinión de los televidentes. Mientras un porcentaje bastante menor atribuye esa posición a los canales y periodistas (18%) y sólo un 11% a los propios ciudadanos.

¿Quién debería resguardar que no exista sensacionalismo en la televisión?



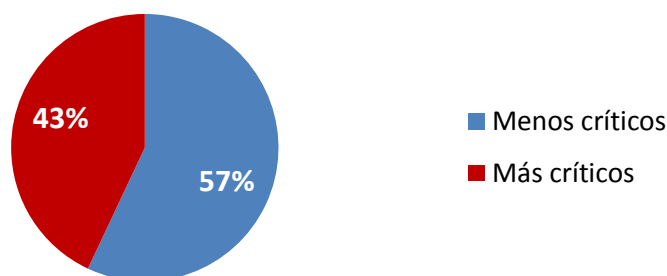
La consideración del Consejo Nacional de Televisión como quien debe resguardar que la televisión evite el sensacionalismo, es transversal en todos los segmentos incorporados en el estudio. No se observa lo mismo entre quienes consideraron que los principales responsables son los canales de televisión y los periodistas, existiendo una diferencia significativa según sexo. Así, es mayor la cantidad de mujeres que le atribuye a este medio la responsabilidad para hacerse cargo del tema.

2.7 PERFILES ACTITUDINALES ANTE LA COBERTURA TELEVISIVA DE LAS CATÁSTROFES

Hasta se han descrito resultados generales respecto de las percepciones de los televidentes ante la cobertura televisiva del terremoto en el Norte y el incendio en Valparaíso.

Al realizar un análisis de segmentación de los resultados sin embargo, se pudo constatar la existencia de dos perfiles de televidentes entre los entrevistados. Por una parte, un segmento menos crítico, que equivale a un 43% de los participantes, y por otra, un segmento más crítico que corresponden al 57%.

Porcentaje según perfiles actitudinales en el consumo y la valoración de la cobertura televisiva de las catástrofes



2.7.1 Caracterización de los televidentes menos críticos

En este segmento, se encuentra una mayor cantidad de mujeres y de personas correspondientes al grupo socioeconómico bajo (D). Hay que mencionar que en el estudio de 2010³³, también se constató que los menos críticos eran los televidentes de dicho estrato.

Junto con lo anterior, se observa un uso importante de la televisión abierta como medio de información habitual, sin existir una preferencia significativa por alguno de los canales de televisión, aunque con una leve tendencia a ver en mayor medida Chilevisión y una mayor recurrencia a matinales como medio para acceder a las noticias.

En este segmento, se presenta una visión dividida en cuanto al tiempo total que los canales de televisión dedicaron a transmitir las catástrofes. Así, hay un equilibrio entre quienes consideran que fue adecuado y quienes creen que fue excesivo.

No sucede lo mismo al indagar en temas específicos. En ese caso, los televidentes menos críticos consideran que el tiempo fue adecuado o insuficiente, lo que da cuenta de una

³³ CNTV (2010) “La catástrofe vista a través de la pantalla, la audiencia y la industria”.

mayor conformidad con la distribución del tiempo dedicado a diferentes (sub)temas sobre las catástrofes.

Otro elemento característico de este segmento, es que gran parte (43%) declaró que la transmisión del incendio en Valparaíso le llevó a ver más televisión que de costumbre, aun cuando la mayoría mencionó que las emociones que les produjo la forma en que se cubrió la noticia fueron de tristeza y angustia.

En cuanto al sensacionalismo y a la presencia de contenidos inapropiados, presentan una percepción menos crítica que el resto de los televidentes, en relación a la cobertura televisiva de las catástrofes. Lo mismo sucede respecto a identificar contenidos inapropiados. Por el contrario, creen que la televisión intentó tranquilizar a la población, que utilizó fuentes válidas para recabar la información y respetó el espacio personal y el sufrimiento de los afectados.

En cuanto a la demanda de información en momentos de catástrofe, este segmento considera que la televisión debe mostrar primordialmente el testimonio de los afectados.

Por otro lado, en referencia a quién debe resguardar que la televisión evite el sensacionalismo en sus transmisiones, coinciden con el segmento más crítico en que en primer lugar el responsable es el Consejo Nacional de Televisión. Sin embargo, se diferencian en que responsabilizan, en segundo lugar, al gobierno.

2.7.2 Caracterización de los televidentes más críticos

En este segmento, encontramos una mayor presencia de entrevistados pertenecientes al grupo socioeconómico medio - alto (C1), así como de hombres.

La procedencia de una mayor cantidad de personas del grupo socioeconómico C1 entre quienes se distinguen por presentar una mirada más crítica, fue algo que también se constató en el estudio sobre el terremoto del 2010³⁴.

Al igual que los menos críticos, este segmento utiliza de forma significativa la televisión como medio de información. Sin embargo, menciona, además, usar medios de internet como diarios web y redes sociales.

³⁴ *Idem.*

Por otro lado, tampoco se observa en este segmento una preferencia clara por algún canal de televisión, no obstante tienden a ver más el canal 24 horas (de televisión de pago) que el segmento menos crítico.

En referencia al tiempo dedicado a la transmisión televisiva de las catástrofes, la mayoría expresó que se dedicó más tiempo del necesario, tanto en general, como en cuanto a temas específicos.

Junto con lo anterior, gran parte (51%) declaró que la cobertura televisiva del incendio en Valparaíso le llevó a ver menos televisión que de costumbre, coincidiendo con el segmento menos crítico en que las emociones que mayormente les provocó la transmisión de esta tragedia fueron la tristeza y la angustia. Sin embargo, mencionaron, además, otras emociones como “el morbo”, la molestia y vergüenza.

Por otro lado, existe una crítica enfática a lo que perciben como sensacionalismo en la cobertura televisiva de las catástrofes, así como también identifican mayormente contenidos inapropiados.

Consideran que la televisión buscó en baja medida tranquilizar a la población, acceder a fuentes válidas en función de comunicar la realidad de los hechos y respetar el espacio personal y el dolor de los afectados. Por el contrario, expresaron que el objetivo perseguido por la televisión era conseguir rating.

Por otra parte, creen que la televisión al cubrir las catástrofes debiera dedicar un tiempo primordial a mostrar la opinión de expertos y autoridades, a diferencia del segmento menos crítico que mencionó que se debería mostrar el testimonio de los afectados.

En la misma medida que en el segmento menos crítico, distinguen al Consejo Nacional de Televisión como el organismo que debe resguardar que la televisión no muestre imágenes sensacionalistas. Sin embargo, se diferencian en que posicionan en segundo lugar a la ciudadanía como responsables de que exista una televisión con menos sensacionalismo.

CONCLUSIONES

- La televisión es el medio más utilizado como fuente de información y por ello, concita también mayor atención y opinión.
- En general, en este estudio se pudo constatar una crítica importante por parte de la audiencia hacia lo que se percibió como sensacionalismo en la cobertura televisiva del terremoto en el Norte y del incendio en Valparaíso; así las valoraciones negativas se intensificaron a cuatro años del gran terremoto de 2010³⁵.
- Se demanda en primer lugar un mayor análisis de expertos y autoridades, más allá de la mera constatación de hechos, lo que se ve ratificado con el rating de los sub-temas de estas coberturas, de acuerdo al estudio de análisis de pantalla³⁶. La incorporación de información analítica que promueva la reflexión, se asocia a un trato de los televidentes como ciudadanos, posibilitando que éstos presenten una perspectiva informada, crítica y analítica de los hechos³⁷.
- Aun cuando el discurso sobre victimización secundaria en televisión no está instalado en el espacio público, los televidentes son capaces de identificar elementos de este fenómeno. Gran parte de la audiencia consideró que hubo falta de cuidado en el trato a los afectados: principalmente en la realización de entrevistas en momentos de alta vulneración; y en una falta de empatía por el sentir de las víctimas³⁸. Estos aspectos debieran tenerse en cuenta con el objetivo de identificar lecciones aprendidas para mejorar la cobertura de tragedias en el futuro. Se ha de recordar que la Organización Panamericana de la Salud³⁹ recomienda que en momentos de catástrofe los medios de comunicación busquen tranquilizar a la población.

³⁵ CNTV (2010) “La catástrofe vista a través de la pantalla, la audiencia y la industria”.

³⁶ Consejo Nacional de Televisión (2014). Estudio Análisis de pantalla y descripción de audiencias de la cobertura del Terremoto en el Norte.

³⁷ Lozano, José Carlos (2012) Espectacularización de la información en los noticieros televisivos de Canadá, Estados Unidos y México.

³⁸ Consejo Nacional de Televisión (2012) Victimización secundaria: Los noticieros y la cobertura informativa del crimen.

³⁹ Organización Panamericana de la Salud (2009) Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres. Área de Preparativos para Situaciones de Emergencia y Socorro en Casos de Desastre. Panamá.

- Particular crítica se expresó en relación a la aparición de niños y niñas afectados por las catástrofes y el tratamiento que les dio la televisión. Este antecedente es importante, ya que en el marco de la Convención de los derechos del niño, se debe cuidar su ‘interés superior’ y su bienestar, a la vez que su derecho a expresarse⁴⁰.
- Se puede afirmar que los televidentes están siendo más exigentes frente a la cobertura de hechos de alta connotación pública y si bien esto es transversal, algunos lo son hasta el punto de cambiar sus hábitos televisivos, disminuyendo el consumo.
- Si bien todos los televidentes declaran haberse impactado emocionalmente y haber sentido angustia y tristeza, los más críticos añaden emociones que remiten a valores sociales, lo que indica tomar cierta distancia de los contenidos televisivos, con mayor capacidad de verlos en perspectiva: de ahí que además afirmen haber sentido “morbo”, molestia y vergüenza frente a la cobertura de las tragedias.
- Se puede afirmar que el segmento de televidentes más crítico irá en aumento. Por un lado, porque está más activo frente a los contenidos televisivos - lo que se vio reflejado en las denuncias ciudadanas recibidas por el Consejo Nacional de Televisión y que han ido en aumento-; por otro lado, porque está en sintonía con nuevas formas de informarse y expresarse por medios web y redes sociales.
- Podemos esperar la emergencia -más masiva- de un telespectador que, es a la vez más ‘ciudadano’ entre los televidentes más críticos. Esto se denota por ejemplo, en la atribución de responsabilidad respecto del mejoramiento de la cobertura televisiva, donde aparece con mayor fuerza, el control de los propios ciudadanos para evitar el sensacionalismo, denotando una implicación mayor con la televisión que esperan.
- Finalmente, se ha de señalar que la importancia atribuida al CNTV en el resguardo de la calidad de la cobertura periodística en televisión de hechos de alta connotación pública, releva también el valor de la investigación en estos temas.

⁴⁰ Ver diversos manuales de Buenas Prácticas referentes al trato mediático hacia niños/as, por ejemplo: Guía para entrevistar a niñas, niños y adolescentes (Bolivia); Guía Periodismo de calidad para la cobertura y promoción de los derechos de niñas, niños y adolescentes (Uruguay); Comunicar sin dañar, guía para informar con enfoque de derecho (Chile).

BIBLIOGRAFÍA

- Consejo Nacional de Televisión (2014). Estudio Análisis de pantalla y descripción de audiencias de la cobertura del Terremoto en el Norte de los noticiarios centrales. [http://www.cntv.cl/prontus_cntv/site/artic/20140813/asocfile/20140813162753/terremoto_zona_norte_2014 .pdf](http://www.cntv.cl/prontus_cntv/site/artic/20140813/asocfile/20140813162753/terremoto_zona_norte_2014.pdf)
- Consejo Nacional de Televisión (2010) Estudio sobre la cobertura televisiva del Terremoto de 2010. Disponible en:
http://www.cntv.cl/estudio-cobertura-televisiva-del-terremoto-2010/prontus_cntv/2012-10-03/155042.html
- Consejo Nacional de Televisión (2010) La catástrofe vista a través de la pantalla, la audiencia y la industria. Disponible en:
http://www.cntv.cl/prontus_cntv/site/artic/20110411/asocfile/20110411144917/terremotoinformecoberturatelevisiva.pdf
- Consejo Nacional de Televisión (2012). La calidad en géneros informativos y de entretenimiento no ficcional. Disponible en:
http://www.cntv.cl/prontus_cntv/site/artic/20120614/asocfile/20120614103928/la_calidad_en_generos_informativo_y_de_entretencion_no_ficcional.pdf
- Consejo Nacional de Televisión (2012) Victimización secundaria: Los noticiarios y la cobertura informativa del crimen. Disponible en:
http://www.cntv.cl/prontus_cntv/site/artic/20120614/asocfile/20120614103928/victimizacion_secundaria_los_noticiarios_y_la_cobertura_informativa_del_crimen.pdf
- Consejo Nacional de Televisión (2014) Noticiarios reflexión desde la calidad. http://www.cntv.cl/prontus_cntv/site/artic/20140805/asocfile/20140805094522/noticiarios_discusion_en_torno_a_la_calidad_copia.pdf

- Hernández, Fernández y Baptista (1997) Metodología de la Investigación. Mc Graw - Hill. México.
- Lozano, José Carlos (2012) Espectacularización de la información en los noticieros televisivos de Canadá, Estados Unidos y México. Disponible en: <http://www.gstn.com.ar/facultad/web/wp-content/uploads/2012/05/Lozano.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud (2009) Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres. Área de Preparativos para Situaciones de Emergencia y Socorro en Casos de Desastre. Panamá.