

## LA SOBRECARGA Y REPETICIÓN DE CONTENIDOS EN LAS NOTICIAS REFERENTES A TRAGEDIAS. EL CASO DEL ACCIDENTE FERROVIARIO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA (24 JULIO DE 2013)

María Teresa Fernández Ostos  
Universidad de Sevilla  
[teresafost@gmail.com](mailto:teresafost@gmail.com)

**Resumen:** El 24 de julio de 2013 el descarrilamiento de un tren Alvia dirección Santiago de Compostela provocó 79 muertos y 131 heridos, junto a una sobrecarga informativa que copó las portadas de los principales medios de comunicación nacionales e internacionales. El análisis de los medios muestra cómo la demanda de información sobre los detalles y el contexto estimuló la sobrecarga de información generando lo que conocemos como un proceso de infoxicación. La presente comunicación expone como el hecho de que la noticia estuviese relacionada con una tragedia humana aumentó la sobrecarga de información alimentada por la demanda social de la misma.

**Palabras clave:** Tragedia, Santiago de Compostela, información, reiteración, medios de comunicación

*Abstract: On the 24th July, 2013 the derailment of an Alvia train headed to Santiago de Compostela caused 79 dead and 131 injured, apart from an information overload that filled the front pages of the major national and international media. Their analysis show how the demand for information about the details and the context stimulated an information overload, generating what is known as a process of infoxication. This communication presents the fact that because this news was related to a human tragedy it increased the information overload, fed by the social demand for information.*

*Keywords: Tragedy, Santiago de Compostela, information, reiteration, Mass Media.*

## 1. INTRODUCCIÓN:

La demanda de información frente a un suceso de índole trágica responde a varios criterios de noticiabilidad que hacen que la información permanezca en los medios por más tiempo. Siguiendo a Montserrat Quesada los sucesos negativos atraen a multitudes y la fascinación ante la noticia asciende a la vez que lo hace la negatividad, siendo por ello que los medios de comunicación parecen aumentar el número de informaciones referentes a sucesos trágicos.

El propósito de esta investigación es demostrar la sobrecarga informativa a la que los medios someten al público en las informaciones de sucesos, en concreto las tragedias.

En el accidente de tren en Santiago de Compostela, que tuvo lugar el 24 de julio de 2013, se dieron todos los componentes para crear una tragedia humana de interés para los medios de comunicación. El análisis de la tragedia desde la infoxicación muestra cómo esta se relaciona íntimamente con el sensacionalismo, dando lugar a informaciones redundantes que buscan atraer al público utilizando como gancho lo que conocemos como “morbo”.

Como señala Carmen Herrera en su libro *El periodismo de sucesos*: “el objetivo de los medios de comunicación es explotar la pasión para vender más”. Esta autora expone que las informaciones poseen contenidos anticonvencionales, con un fuerte componente emocional, que unidos al manejo llamativo de los elementos exteriores de la publicación buscan ejercer atracción sobre los lectores. Se trata de un tipo de informaciones que responden a acontecimientos sorprendidos, rompiendo con la actualidad, lo que realza el criterio de novedad, que se une a la presencia e interés humano aumentando su noticiabilidad. El fin último sería suscitar el interés mediante la dramatización y promocionar la venta de ejemplares.

Para proseguir esta investigación debemos comenzar definiendo qué es una tragedia y a qué hechos nos referimos al usar este término. Según la Real Académica de la Lengua Española el término tragedia, en su acepción quinta, responde a un “suceso de la vida real capaz de suscitar emociones trágicas”. Podemos concretar la definición siguiendo la acepción del término trágico, el cual se define como algo “Infausto, hondamente conmovedor”. Las tragedias forman parte del ámbito emocional, estableciendo una relación de empatía entre lectores y sujetos de la noticia.

Para desarrollar este estudio hemos analizado tres periódicos de tirada nacional y uno de tirada local, con el objetivo de hacer un seguimiento del número de informaciones y repeticiones de contenidos que realizaron sobre el mismo suceso. Es de esta manera como hemos observado que el exceso de información y su repetición acaban por influir en la calidad de la misma. El análisis de los medios también demuestra cómo éstos acaban dando preferencia a informaciones que abordan detalles y acontecimientos secundarios, cuyo principal objetivo es ahondar en los sentimientos de los lectores. La reflexión se sitúa de esta manera en un lugar subsidiario.

## **1.1. La infoxicación en los medios de información**

### *1.1.1 El sensacionalismo en la infoxicación*

En la actualidad el sensacionalismo está más presente en los medios de comunicación, pues la competitividad entre ellos y la búsqueda de receptores hace que se utilicen sus técnicas para atraerlos, priorizando las razones económicas sobre las periodísticas. Pero el sensacionalismo no sólo es una forma de utilizar las variantes emotivas, sino que cómo expone Carmen Herreros:

Los relatos no son sensacionalistas ni por la apelación a la emoción ni por los temas, sino por emplear una forma que impida la reflexión y por emplear el estilo de la espectacularización.

La falta de reflexión es una de las características de la comunicación actual. La capacidad sensorial de un individuo es limitada, al igual que la capacidad de manejo de información. Este hecho conlleva a que, debido a tal exceso, no se puedan analizar y comprender los datos que ofrecen los medios. La infoxicación se puede llegar a convertir, de este modo, en una forma de censura. Como afirma el profesor Jorge Franganillo, al ofrecer tanta información se pierde la noción de lo necesario e importante, limitando el nivel de interiorización de los datos y creando la sensación de que se conocen los hechos. En el caso del accidente ferroviario gallego podemos ejemplificar esta afirmación en la multitud de información sobre la vida personal de las víctimas, así como en los comunicados referentes a condolencias y apoyos sociales.

Un análisis de los medios expone la falta de información respecto a los antecedentes del accidente, es decir a los responsables primarios. Esta ausencia de reflexión frente a los antecedentes se ve alimentada con el aumento de datos que señalan a un único culpable, en este caso el maquinista del tren. Los medios de comunicación construyeron la confrontación entre héroes (voluntarios y equipos de rescate) y villanos (maquinista y los presidentes de Adif y Renfe), arrojando informaciones sesgadas que creaban tales figuras. Aunque a lo largo del mes de estudio se pueden observar cómo los medios buscan un responsable del siniestro, esta búsqueda se limita al maquinista del tren o a verter datos de las confrontaciones políticas, sin analizar las consecuencias de las mismas ni señalar los motivos que propiciaron que el accidente tuviera lugar. Es de este modo como la falta de análisis y reflexión propicia que tome fuerza la presencia del sensacionalismo en la cobertura del siniestro, creando una visión maniquea de los incidentes.

El uso de la espectacularización está directamente ligado con el exceso de impresiones sensoriales a los que el público está expuesto y que conlleva el aumento de la intensidad de los impactos informativos. El ser humano tiene una capacidad limitada de manejo de información, por lo que la búsqueda de atención pasa por las categorías sensitivas más primarias. Aquella información que produzca más emociones será la que más impacto tenga sobre el receptor y la que el medio más potenciará.

Un ejemplo de hasta dónde puede llegar el sensacionalismo en prensa, relacionándolo con nuestro objeto de estudio, lo podemos observar en las portadas del día 25 de julio, un día después del accidente. En concreto, en la portada del diario La Voz de Galicia se pueden observar a los equipos de rescate y voluntarios auxiliando a los heridos, algunos de ellos en primer plano. Se trata de imágenes de gran dureza en la cual los familiares podrían reconocer a las víctimas y en las que son visibles los estragos del accidente.

[Adjunto número 1. Ilustración de la portada de la Voz de Galicia del 25/07/2013]

El uso de este tipo de imágenes y la práctica de un periodismo falto de ética motivaron a la Asociación de la Prensa de Madrid a solicitar a la Comisión de

Arbitraje, Quejas y Deontología y a la FAPE la elaboración de una serie de recomendaciones éticas para los casos de sucesos o catástrofes<sup>307</sup>.

El resto de diarios también incluyó en sus portadas fotografías de gran impacto, en las cuales se podían observar detalles del accidente y las víctimas. Estas imágenes, más que informar, incitaban al morbo, recurso para atraer al público mencionado por Montserrat Quesada, quién lo ha llegado a denominar como “el anzuelo del mal”<sup>308</sup>. Tanto ABC, El Mundo como El País, utilizaron la misma fotografía en sus portadas el 25 de julio, en la cual se observaba en diferentes tipos de planos el vagón siniestrado y a las víctimas, algunas de ellas sin cubrir pese a su fallecimiento.

[Adjunto número 2. Ilustraciones de las portadas del 25/07/2013, El País, El mundo y ABC]

El exceso de datos que se manejó en los momentos del accidente imposibilitó que los tres diarios se pusieran de acuerdo en el número de víctimas mortales. Así cada medio dio una cifra distinta: ABC señaló diez fallecidos y cincuenta heridos, El Mundo, por su parte, alzó el número de muertos a treinta y cinco y, finalmente, El País menguó el número hasta veinticuatro. Esto es, por tanto, una muestra de cómo la infoxicación en la información acaba por crear, en este caso, tres realidades diferentes sobre un mismo hecho, pues las informaciones dadas procedían de los mismos servicios de emergencias.

Otro ejemplo de infoxicación por repetición unido al sensacionalismo es la utilización de las mismas imágenes en los distintos diarios y en diferentes secciones. Podemos mencionar como ejemplos las secuencias facilitadas por las cámaras de seguridad del descarrilamiento del tren, las cuales fueron utilizadas en varias ocasiones para ilustrar los contenidos sin que añadieran mayor información<sup>309</sup>. Estas imágenes muestran el momento exacto del accidente y han sido utilizadas por los medios como forma de ilustrar los hechos en la cabecera de la sección o en portadas.

La sobrecarga de información por repetición de contenidos está también ligada al uso de referencias secundarias cuyo propósito es dar continuidad a una

---

<sup>307</sup> La APM solicitó un dictamen sobre la información de sucesos a la comisión deontológica el 7 de octubre de 2013.

<sup>308</sup> Montserrat Quesada afirma en su libro *Periodismo de sucesos* que “el mal es un anzuelo que atrae multitudes y cuanta más maldad contenga un mensaje más fascinación despertará entre sus destinatarios”.

<sup>309</sup> El País 11 de agosto de 2013, en la sección España volvía a utilizar las fotografías de la secuencia el accidente como forma de ilustrar la página

información que atraiga al público. Así, como señala Alfons Cornellá, “el problema no está en el exceso en sí, sino en que la información que recibimos no es de suficiente calidad”. El ejemplo de esta afirmación lo encontramos en las noticias sobre testimonios de supervivientes, los cuales no aportan más información sobre los hechos de los que ya se habían mostrado aunque añaden un rostro humano. Esta espectacularización favorece que se cree una línea temática de información para continuar vertiendo datos sobre el accidente.

Del mismo modo, el análisis realizado sobre las informaciones del suceso muestra otros ejemplos del interés en suscitar emociones al público con las que se identifiquen con los protagonistas. Así podemos observar el intento de abrir una línea informativa sobre un caso en particular. Una de las noticias señalaba que entre los fallecidos había una mujer embarazada cuyo marido la buscaba entre las víctimas<sup>310</sup>. La noticia se presentaba como una de las informaciones más impactantes de las consecuencias del siniestro y, aunque resultó ser falsa, su rectificación no tendría tanta repercusión, situándose en un menor rango de percepción.

### *1.1.2 La repetición de contenidos*

El análisis de los medios seleccionados (El País, El Mundo, ABC y El Diario de Cádiz) nos ha permitido observar el seguimiento que las cabeceras han hecho del accidente y la búsqueda de continuidad que se ha llevado a cabo para alargar el proceso informativo.

Desde el 25 de julio al 24 de agosto de 2013 los tres medios nacionales dedicaron una media de 76.3 páginas, siendo ABC el que más páginas dedicó al accidente con una media de seis, llegando a incluir treinta y dos páginas el 26 de julio. El seguimiento realizado demuestra que muchas de las informaciones dadas como nuevas no eran más que la repetición de otras anteriores con una mayor profundización en los detalles. En concreto, medios como ABC utilizaban las mismas informaciones y fotografías en diferentes secciones, realizando un prelude de lo que en posteriores páginas se profundizaría. Respecto al Diario de Cádiz, su media de páginas baja, aunque sigue dedicando, durante el mes analizado, una media de al menos una página diaria bajo la demanda de información sobre las víctimas locales.

---

<sup>310</sup> Se trata del caso de Úrsula Rodríguez, víctima ficticia del accidente cuya existencia se desmentiría días después de siniestro y por lo que el supuesto marido sería detenido por estafa y apropiación indebida. El País 27/07/2013 p. 14 y 28/07/2013 p.23.

Los datos sobre el suceso se dividen en diferentes secciones a las que se les otorga un cintillo para subdividir la temática a la que se dedica cada página. Observamos que los tres principales diarios utilizan un cintillo del tipo “Tragedia en Santiago” (ABC), “Tragedia en Galicia” (El mundo), “El mayor accidente de tren en 40 años” o “Tragedia Ferroviaria en Santiago” (El País). Este método de maquetación responde al manejo llamativo de los elementos exteriores expuesto por Carmen Herreros como forma de atracción de receptores.

La sobrecarga de informaciones daba como resultado que se llegara a transgredir la intimidad de las víctimas y sus familiares. Un ejemplo se puede observar en la portada del diario ABC del 26 de julio, en la cual aparecía una fotografía de la cara sollozante de un hombre.

[Adjunto 3. Ilustración portada 26/07/2013 ABC]

Dicha fotografía iba acompañada de una declaración con un marcado carácter morboso, la cual se desarrollaba en una noticia en las páginas interiores. La fotografía mencionada volvía a aparecer en el interior, siendo su uso repetido por varias cabeceras y en diferentes días, sin que esta otorgara más información que el sensacionalismo propio del dolor ajeno. Como afirma William Vargas en su obra sobre el periodismo de sucesos, este debe “explorar el rostro humano de la noticia sin caer en el sensacionalismo y ubicar la noticia en su contexto”, lo que ejemplifica el mal uso que se ha realizado de los reportajes fotográficos en el accidente de Santiago.

### *1.1.3. La infoxicación en el uso de las redes sociales: twitter*

Siguiendo una de las premisas de Toffler sobre la infoxicación, “cuanto más cambiante sea un medio, mayor información necesita el individuo”, en un medio como lo son las redes sociales, la inmediatez cobra un papel fundamental que se une a la necesidad de mayor información. El análisis de Twitter ante el accidente de Santiago es una muestra de la cantidad de información que se manejó en las horas y los días posteriores al suceso. No solo los medios de comunicación fueron los que informaron sobre el accidente, los voluntarios y vecinos de la zona, así como gran parte de los usuarios de la red social en España, retuitearon y mostraron su apoyo a las víctimas, convirtiendo el *hastgag* #animoGalicia, #accidenteSantiago y #todosconGalicia en *trending topic* nacional, haciendo del flujo de información sobre los hechos el principal tema de conversación de la plataforma.

[Adjunto 4. Ilustración de los *trending topic* en Twitter]

Respecto a los medios de comunicación, las cabeceras analizadas informaron del siniestro por sus cuentas de Twitter casi una hora después del accidente. Todos ellos mantuvieron sus cuentas arrojando datos sobre las novedades y enlazando a sus páginas web. La inmediatez que posibilita el uso de esta red social tuvo menor efecto en este caso, pues antes de que los medios dieran la noticia ésta ya circulaba por la red. Esto no supuso sin embargo que los medios no continuaran informando a través de ella, llegando a convertir el uso de la misma en noticia.

El bombardeo continuo de datos y condolencias saturaron la plataforma, lo que demostraba la unión entre sensacionalismo e infoxicación. Tal fue la atención prestada que fue a través de ella donde los servicios de emergencias difundieron el número de teléfono de atención a las víctimas, así como las necesidades que aparecían sobre el terreno. También fue a través de esta plataforma digital como se llegó a contribuir en la identificación de los fallecidos, lo que ejemplifica el nivel de información que se manejaba en la red. Este nivel, sin embargo, podía saturar a los internautas, debido a que la continua actualización de los *tweets* imposibilitaría un correcto entendimiento de los hechos.

El alto seguimiento y producción de información en Twitter demuestra como un suceso de carácter humano, en el que se reflejen hechos trágicos, aumenta su difusión e interés social. La infoxicación se refuerza al unirse al sensacionalismo, pues añade la participación activa de los receptores que buscan más datos generando mayor número de informaciones.

El proceso de infoxicación forma parte del entramado de internet, el cual ofrece un exceso de información que aumenta a medida que crece el interés por la noticia. Siguiendo a Nicholas Carr, "internet nos incita a buscar lo breve y lo rápido y nos aleja de la posibilidad de concentrarnos en una sola cosa", y si el motivo de nuestra atención es un hecho morboso, el sensacionalismo aumenta la cantidad de información vertida a la red. Esto nos expone ante la posibilidad de si el componente sensacionalista pudiera ser una estrategia para atraer al público, que ejercería presión en la creación de contenidos que contribuyeran al ascenso en el número de receptores.

## 2. CONCLUSIONES:

La infoxicación se presenta de este modo relacionada con el sensacionalismo debido al proceso de saturación que establece y al interés en los detalles secundarios propios de este tipo de información. Al verter datos que no aportan nuevos conocimientos se genera un mayor proceso infoxicativo. En el análisis de la prensa referente al accidente de Santiago se observa cómo se dedica más espacio a desarrollar los detalles del accidente y del contexto de las víctimas, reduciendo el número de informaciones cuando estas se han agotado y sin desarrollar una reflexión ni análisis sobre los hechos.

La prensa actual tiende a focalizar el interés social en un tema determinado, pasando a otro en el momento que ha agotado las fuentes. Se desarrolla, por tanto, una comunicación de baja calidad debida a la ausencia de un análisis y reflexión sustituido por el interés sensacionalista.

Las tragedias se presentan como un hecho noticioso predispuesto a la infoxicación, pues están compuestas de la atracción necesaria para generar información constante de interés para el público. Se pierden, por consecuencia, las directrices éticas del periodismo a favor del sensacionalismo, el cual beneficia al número de ejemplares vendidos, objetivo final de los medios. El accidente de Santiago es una muestra de ello en el momento que la demanda de información sobre los hechos colapsa el flujo continuo de comunicados en la red o satura las páginas de prensa de noticias propias del amarillismo. El sensacionalismo de las tragedias alimenta el interés humano por los hechos negativos que, como ya señalaba Montserrat Quesada, son los que más fascinación despiertan entre el público. Se genera así un flujo constante de información que neutraliza la reflexión y análisis propio de la comunicación, concibiendo el periodismo como un método de volcado de datos.

El acceso a la información erigido como un nuevo derecho fundamental, siguiendo las premisas de Alfons Cornellá, se delimita debido al exceso de información que genera la necesidad de filtrar los datos. La infoxicación pasa a necesitar el control de lo que Cornellá denomina infonomía, es decir, una disciplina que desarrolle los conocimientos necesarios para mejorar la utilización inteligente de las informaciones.

El análisis del tratamiento informativo del accidente de Santiago muestra como el sensacionalismo, unido a la infoxicación, conlleva que los criterios de

noticiabilidad pasen a un segundo plano a favor de la reiteración y profundización de informaciones que atraigan al público.

### 3. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y HEMEROGRÁFICAS:

- APM “La APM solicita a la comisión deontológica un dictamen sobre cómo informar de sucesos graves”. *APM* octubre de 2010. En url: <http://www.apmadrid.es/noticias/generales/la-apm-solicita-a-la-comision-de-deontologia-de-la-fape-un-dictamen-sobre-como-informar-de-sucesos-graves> Consultado el 20 de octubre de 2013
- CARR, N. (2011) *Superficiales: ¿qué está haciendo Internet con nuestras mentes?* Madrid: Taurus. 9788430608126
- CORNELLÁ, A. (2001) *Infonomía.com: la gestión inteligente de la información en las organizaciones: versión 1.0*. 2ª ed. Bilbao: Deusto. 84-234-1957-6
- FANJUL, S. “Atentos a todo... y a nada” *El País*, mayo 2012. En url: [http://sociedad.elpais.com/sociedad/2011/05/12/actualidad/1305151203\\_850215.html](http://sociedad.elpais.com/sociedad/2011/05/12/actualidad/1305151203_850215.html). Consultado el 20 de agosto de 2013
- FRANGANILLO, J. “La ansiedad informativa” *Santa Fe*, abril 2010. P. 14. En url: <http://franganillo.es/ansiedad.pdf> Consultado el 20 de agosto de 2013.
- HERRERO, C. (2003) *Periodismo de sucesos y tribunales: tratamiento informativo de la violencia social*. Sevilla: Padilla Libros. 8484342530
- QUESADA, MONTSE. (2007) *Periodismo de sucesos*. Madrid: Síntesis. 9788497564625
- TOFFLER, A. (1995) *El shock del futuro*. 10ª ed. Barcelona: Plaza y Janés. 84-01-45931-1
- VARGAS, W.A (1998) *Me gustan las noticias de sucesos. Guía para el manejo de la noticia criminal*. Costa Rica: CONAMAS. 978-9968-792-03-5
- “Las portadas de la #tragediaSantiago” en URL: <http://233grados.lainformacion.com/blog/2013/07/las-portadas-de-la-tragediasantiago.html>. Consultado el 10 de septiembre de 2013.

- “Indignación en Twitter por la portada de ABC de este viernes sobre el maquinista de Santiago” en URL: <http://233grados.lainformacion.com/blog/2013/07/indignaci%C3%B3n-en-twitter-por-la-portada-de-abc-de-este-viernes-sobre-el-maquinista-de-santiago.html>. Consultado el 10 de septiembre de 2013.
- Captura de pantalla de los *terndign topics* de Twitter del 25/07/2013 [antena3.com](http://www.antena3.com/noticias/sociedad/twitter-vuelca-mensajes-apoyo-victimas-santiago_2013072500231.html), en url: [http://www.antena3.com/noticias/sociedad/twitter-vuelca-mensajes-apoyo-victimas-santiago\\_2013072500231.html](http://www.antena3.com/noticias/sociedad/twitter-vuelca-mensajes-apoyo-victimas-santiago_2013072500231.html). Consultado el 11 de septiembre de 2013
- Diario de Cádiz, ejemplares facilitados por el medio. Analizado del 25 de julio de 2013 al 24 de agosto de 2013 en la hemeroteca municipal de Sevilla.
- Diario ABC, edición Sevilla. Analizado del 25 de julio de 2013 al 24 de agosto de 2013 en la hemeroteca municipal de Sevilla.
- Diario El Mundo, edición Andalucía. Analizado del 25 de julio de 2013 al 24 de agosto de 2013 en la hemeroteca municipal de Sevilla.
- Diario El País, edición Andalucía. Analizado del 25 de julio de 2013 al 24 de agosto de 2013 en la hemeroteca municipal de Sevilla.
- Cuentas de Twitter de ABC( @abc\_es), El mundo(@elmundoes), El País (@el\_pais), Diario de Cádiz (@diariocadiz) y La Voz de Galicia (@lavozdegalicia). Consultadas el 2 de agosto de 2013.

### **Semblanza biográfica María Teresa Fernández Ostos**

Licenciada en Periodismo por la Universidad de Sevilla (2008-2013), en la actualidad cursa el Máster de Comunicación y Cultura de la Universidad de Sevilla. En su formación profesional ha coordinado del secretariado técnico del III Congreso Internacional de Comunicación y Género (2012). Como periodista realizó prácticas con una beca de redactora en el periódico Diario de Sevilla (Federico Joly y CIA S.L.), sección Vivir en Sevilla (2012).