

# FRIDA SOFÍA: DE LA ESPERANZA A LA DESILUSIÓN. ANÁLISIS DE RECEPCIÓN SOBRE LA NOTICIA DE LA NIÑA QUE JAMÁS EXISTIÓ

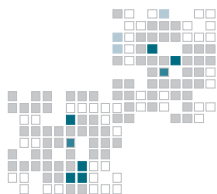
FRIDA SOFÍA: FROM HOPE TO DISAPPOINTMENT. ANALYSIS OF RECEPTION ABOUT THE NEWS OF A GIRL WHO NEVER EXISTED

FRIDA SOFIA: DA ESPERANÇA AO DESAPONTAMENTO. ANÁLISE DE RECEPÇÃO NAS NOTÍCIAS DA MENINA QUE NUNCA EXISTIU

## Darwin Franco Migues

■ Profesor e investigador de la Universidad de Guadalajara (México). Doctor en Educación y Maestro en Comunicación. Sus trabajos más relevantes son: Ciudadanos de Ficción: Prácticas y discursos ciudadanos en las telenovelas mexicanas (2014) y Educar en tiempo de pantallas: Estrategias educativas y domesticación tecnológica en seis familias de Jalisco (2018).

■ E-mail: micorreoformal@hotmail.com



## RESUMEN

La transmisión televisiva de Frida Sofía, niña que aparentemente había quedado bajo los escombros tras el temblor ocurrido en México, el 19 de septiembre de 2017, duró 43 horas. Las audiencias mexicanas miraron su “rescate” para tener una catarsis mediática tras la tragedia; sin embargo, la desilusión fue grande porque la menor jamás existió. Este análisis de recepción recupera el sentir de las audiencias en dos momentos clave: la aparición de Frida Sofía y el desencanto de su inexistencia. El abordaje empírico se realizó a través de entrevistas semi-estructuradas y bajo los lineamientos del Análisis Integral de la Recepción Televisiva.

**PALABRAS CLAVE:** NOTICIEROS; NOTICIAS FALSAS; TELEVISIÓN Y AUDIENCIAS.

## ABSTRACT

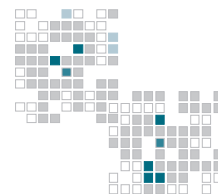
The television broadcast of Frida Sofia, a girl who had apparently been left in the rubble after the earthquake in Mexico on September 19, 2017, lasted 43 hours. The Mexican audiences watched his “rescue” to have a mediatic catharsis after the tragedy; however, the disappointment was great because the minor never existed. This analysis of reception recovers the feelings of the audiences in two key moments: the appearance of Frida Sofia and the disenchantment of her non-existence. The empirical approach was carried out through semi-structured interviews and under the guidelines of the Comprehensive Audience of Television Reception.

**KEYWORDS:** NEWSCASTS; FAKE NEWS; TELEVISION AND AUDIENCES.

## RESUMO

A transmissão televisiva de Frida Sofía, uma menina que aparentemente foi deixada nos escombros após o terremoto no México em 19 de setembro de 2017, durou 43 horas. As platéias mexicanas assistiram seu “resgate” ter uma catarse midiática após a tragédia; no entanto, a decepção foi grande porque o menor nunca existiu. Esta análise da recepção recupera os sentimentos do público em dois momentos-chave: o aparecimento de Frida Sofía e o desencantamento da sua não existência. A abordagem empírica foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas e sob as diretrizes da Análise Abrangente da Recepção de Televisão.

**PALAVRAS-CHAVE:** NOTICIÁRIOS; NOTÍCIAS FALSAS; TELEVISÃO E AUDIÊNCIAS.



Este artículo refleja los resultados de un ejercicio colectivo de análisis de recepción realizado en conjunto con estudiantes de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación y Licenciatura en Comunicación y Artes Audiovisuales del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente<sup>1</sup>, el cual tuvo como objetivo entender la percepción que tuvieron las audiencias jaliscienses sobre la transmisión que realizó el Canal de las Estrellas (Televisa) sobre el caso de Frida Sofía, niña que aparentemente había quedado atrapada bajo los escombros de la Escuela Enrique Rebsamen tras el sismo de 7.1 grados que sacudió a la Ciudad de México, el 19 de septiembre de 2017.

La cobertura y transmisión del presunto rescate de Frida Sofía duró más 43 horas<sup>2</sup>; sin embargo, la niña jamás existió y esto generó una profunda decepción en las audiencias no sólo por las largas horas de angustia que vivieron frente al televisor sino porque al saberse la verdad, la televisora jamás aceptó su responsabilidad en la difusión de una noticia falsa. En 1985, la misma televisora ya había incurrido una cobertura mediática similar donde dedicó horas de transmisión para el rescate de un niño llamado “Monchito”, el cual tampoco existió.

Reconociendo que la recepción televisiva es un “fenómeno social, activo y dialógico” que requiere de un análisis integral esta investigación se propuso analizar la narrativa que Televisa construyó del rescate de Frida Sofía, así como la percepción que tuvieron las audiencias de este hecho en dos momentos clave: 1) el visionado en directo de las labores de rescate, y 2) su sentir al conocer que Frida Sofía jamás había estado bajo los escombros.

La pregunta que condujo este trabajo fue: ¿Qué percepción tuvieron las audiencias jaliscienses<sup>3</sup> de

1 Universidad privada localizada en el municipio de San Pedro Tlaquepaque, Jalisco.

2 Estas 43 horas transcurrieron entre el 19 y el 21 de septiembre de 2017.

3 Este trabajo espacial y territorialmente se realizó con audiencias jaliscienses ubicadas en el Área Metropolitana de Guadalajara que

la transmisión que realizó el Canal de las Estrellas (Televisa) sobre el caso de Frida Sofía y cómo cambió su perspectiva cuando se enteraron que la niña, a la que le dedicaron muchas horas de cobertura, jamás existió?

### 1. La cobertura mediática alrededor del sismo

A las 13:14 horas del 19 de septiembre de 2017 en México se produjo un sismo de 7.1 grados que causó graves estragos en, por lo menos, seis estados del país. Conforme a datos oficiales, las víctimas mortales tras el sismo fueron 369, siendo la Ciudad de México (capital del país) la entidad que tuvo más decesos, 222. Por el sismo resultaron afectadas poco más de 12 millones de personas (aproximadamente el 10 por ciento de la población), las cuales tuvieron que abandonar 180 mil 731 viviendas por el riesgo de colapso.

La cobertura mediática alrededor del sismo comenzó de manera formal en Televisa a las 13:30 horas del 19 de septiembre; no obstante, las primeras informaciones sobre las dimensiones de la catástrofe comenzaron a circular a través de la interacción que usuarios tuvieron en redes socio-digitales como: Facebook, Twitter y WhatsApp.

Benassini (2017) precisa, tras su análisis de la cobertura mediática del sismo, que los medios masivos (televisión, radio y prensa) realizaron un trabajo con pocas novedades pues, si bien, suspendieron sus transmisiones para dedicarse por completo a informar del temblor, no realizaron un trabajo de conexión con las audiencias-usuarios siendo que éstas crearon redes de solidaridad que movilizaron a miles de voluntarios a puntos donde se requería ayuda tanto para la remoción de escombros como para el reparto de víveres.

Las redes sociodigitales funcionaron como un engranaje para crear y vincular tanto brigadas de ayuda como grupos de verificación que dedicaron horas a constatar tanto la información que circu-

abarca los municipios de Guadalajara, Zapopan, Tonalá, Tlaquepaque y Tlajomulco.

laba en Internet como la que ofrecía el Estado a través de los medios masivos, el grupos más relevantes fue #Verificado19S<sup>4</sup>, su labor ayudó a localizar los puntos de mayor vulnerabilidad y contribuyó a la búsqueda de personas desaparecidas.

Con este escenario mediático complejo; los medios mexicanos ante el sismo optaron por la elección de una o varias historias a las cuales dieron mayor relevancia y tiempo de transmisión; se trató de una elección que fue tanto periodística como de producción, pues se buscó captar la atención de las audiencias a través de una historia que fuera capaz de concentrar las emociones surgidas tras la tragedia. Omar Rincón (2006) precisa que el potencial narrativo y estético de la televisión no está en la evasión de la realidad “sino en su encuentro con las experiencias de vida” y en la manera en que crean “una conexión e identificación con los relatos mediáticos” que producen sobre ella (p.64).

Ante la tragedia ocurrida en la Ciudad de México; Televisa optó por darle centralidad a la historia del derrumbe de la escuela Enrique Rébsamen donde hoy se sabe murieron 26 personas (21 niños y cinco adultos). La posibilidad de que debajo de los escombros de esta escuela se encontrasen algunos niños con vida significaba “un alud de esperanza que podría ser explotado mediáticamente” (Franco y Orozco, 2017; p. 56).

A sabiendas de que ésta no era la única historia de dolor alrededor del sismo, los medios la seleccionaron porque concentraba factores simbólico-emocionales capaces de despertar aún más el interés de las audiencias en la tragedia pues se trataba de niños atrapados debajo de los escombros y de la titánica tarea que autoridades por rescatarlos con vida.

El contar esta tragedia a través de una narrativa centralizada en la esperanza se volvió uno de los

vórtices informativos más relevantes, ya que en esos momentos gran parte de las audiencias mexicanas queríamos saber qué estaba pasando con los niños de la escuela Enrique Rébsamen; deseábamos saber si estaban con vida y queríamos ver a través de la pantalla su rescate. Frida Sofía, como anclaje central de esta narrativa, aún no aparecía pero “el rescate de los menores” ya se había colocado como tema central de la agenda mediática.

Rincón (2006) sugiere que toda narrativa mediática es, de manera simultánea, un dispositivo de producción y un dispositivo de análisis de la actuación de los medios de comunicación y, por ello, se requiere analizar los siguientes elementos: *el contar, el narrar, el conflicto, las competencias, las intervenciones narrativas, el estilo, la memoria y la significación* (p.80). Este artículo parte de estos preceptos teóricos para describir cómo se construyó la narrativa mediática de Frida Sofía y cómo este “relato” significó un hecho relevante en la cobertura mediática que Televisa realizó del sismo del 19 de septiembre.

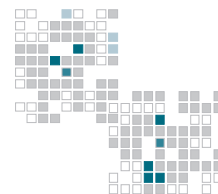
Si bien, la historia de los niños de la escuela Enrique Rébsamen se transmitió en diversos medios; este estudio optó por centrar su análisis en la cobertura que realizó Televisa por dos razones: 1) La penetración que este canal tiene pues encabeza los niveles de audiencia en la transmisión de noticieros televisivos en el país; y 2) fue el único medio que tuvo acceso total a las instalaciones de la escuela durante las labores de rescate.

## 2. El surgimiento mediático de Frida Sofía

La primera vez que se mencionó la existencia de una niña bajo los escombros de la Escuela Enrique Rébsamen fue el 20 de septiembre a las 9:18 horas cuando a través de un enlace en vivo<sup>5</sup>, entre la reportera Danielle Dithurbide y uno de

4 En este link puede revisarse el trabajo de acopio y verificación informativa: <http://www.verificado19s.org/> (Revisado por última vez el 19 de septiembre de 2018).

5 Una recopilación de toda la cobertura que Televisa realizó sobre el caso Frida Sofía fue realizada por el Observatorio Q Medios de ITESO y puede verse en: <https://www.youtube.com/watch?v=cDxB6pCi6ZQ> (Consultado por última vez el 8 de agosto de 2018).



los conductores principales de Televisa, Carlos Loret de Mola, se informó lo siguiente<sup>6</sup>:

Estamos literalmente en la zona cero de esta desgracia y estamos viviendo un momento muy emocionante Carlos, ya que te puedo confirmar que están teniendo contacto con una niña con vida; le acaban de pasar una manguera para que pueda tomar agua y este es un momento que no se había vivido en muchas horas (...) te puedo confirmar que está con vida y que tan sólo en unos minutos podremos estar en vivo al aire con el rescate de esta pequeña... (Televisa, 2017).

Sin precisar aún el nombre de la menor pero confirmando su existencia bajo los escombros; “el contar” de esta historia sucedió al identificar tanto a los personajes como los contextos sobre los que éstos actúan. Siguiendo a Rincón (2006), este *contar* representa el primer marco de significación entre medios y audiencia porque es bajo estos lineamientos que *la narrativa mediática* actúa como un modelo comunicativo que vincula de manera estrecha al productor de la historia (en este caso Televisa) con el narrador (para efectos de este hecho este rol lo asumió de manera reiterativa Danielle Dithurbide, así como los conductores con los que realizó enlaces en vivo) y la audiencia que mira las decisiones de producción que se toman sobre el hecho y las formas expresivo-simbólicas con las que se manifiesta *el conflicto*, eje central de la narrativa; aquí el conflicto fue el rescate de la niña.

La expectativa de mirar esto “en vivo” representó el principal vínculo entre la producción de Televisa y *las competencias narrativas* de las audiencias que miraron su transmisión. Esta televisora fue el único medio que tuvo acceso directo a las labores de rescate; esto generó que sus cri-

terios dramaturgicos instauraran una única manera de conectarse con el relato pues éste se transmitió casi en exclusiva por sus canales. Su *estilo, memoria e intervención narrativa* terminaron por crear una única forma de representación de esta tragedia, la cual -por las propias condiciones del rescate- consistió en interrumpir las transmisiones habituales del *Canal de Las Estrellas* para anunciar que “en breve sucedería el rescate de la menor”; esta expectación provocó que las audiencias no dejaran de seguir la transmisión de Televisa porque creían que el rescate podría ocurrir en cualquier momento.

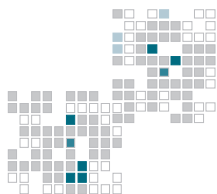
La primera referencia a la menor bajo el nombre de Frida Sofía ocurrió a las 12:51 horas del 20 de septiembre en el diálogo entre Danielle Dithurbide, y Carlos Loret de Mola<sup>7</sup>:

- Carlos, están tan cerca de sacar a esta niña con vida que ya está aquí su familia a unos metros de mí en el patio.
- ¿Entonces, ya saben qué niña es?
- Sí, ya saben que niña es. Llamaron hace algunos instantes a una maestra que fue clave en reconocer a la niña; (...) ver a la familia aquí es un dato que significa muchas cosas para quienes hemos presenciado este larguísimo rescate.
- ¿Tienes el nombre de la niña?
- Sí, Carlos lo tenemos pero la familia pidió que no se hiciera público. (Televisa, 2017).

El nombre de la menor, sin embargo, se hizo público en el enlace de las 18:06 horas de ese mismo 20 de septiembre cuando la reportera precisó: “Carlos, ya se hizo contacto hablado con ella, se llama Frida Sofía y tiene 12 años” (Televisa, 2017). A partir de este momento, Televisa personalizó la transmisión del rescate en la figura de

6 Cita extraída de la cobertura en vivo que Televisa realizó del sismo (19 de septiembre de 2017).

7 Cita extraída de la cobertura en vivo que Televisa realizó del sismo (20 de septiembre de 2017).



Frida Sofía y ésta se volvió el eje articulador tanto del relato como de la narrativa mediática del conflicto: “Frida Sofía, la esperanza de México”, le nombraron.

La narrativa mediática centrada sobre Frida Sofía, sin embargo, comenzó a desdibujarse porque al relato no se le dotó de elementos informativos de verosimilitud pues pese a que se nombró la existencia de su familia jamás se le entrevistó. Había rumores, no datos. Esto se hizo evidente en el primer enlace del 21 de septiembre cuando, después de 36 horas de transmisión, se comenzó a dudar de la versión oficial y se cuestionó, el nombre dado a la menor. La duda no estuvo en el proceder periodístico-informativo de Televisa sino en la información dada por las autoridades; información que ellos debieron de haber verificado. Estas dudas las expresó Danielle Dithurbi de a las 02:22 horas del 21 de septiembre<sup>8</sup>:

Una niña con el nombre de Frida Sofía no existe, todas las niñas con esos nombres están en sus casas o en algunos hospitales a salvo; todo se trató de una mala comunicación entre la niña y el rescatista. De ninguna manera quiero que se entienda que no existe el personaje con vida atrapado en los escombros... estas son historias que suceden y todos hemos estado esperando a Frida Sofía; sin embargo, estamos esperando ahora a una niña que tendrá otro nombre (Televisa, 2017).

La confirmación de la no existencia de Frida Sofía, provocó el desencanto de las audiencias con el relato porque a través de sus *competencias narrativas* comenzaron a mirar más allá del drama; “el conflicto”, en este sentido, comenzó a diluírseles porque ya no existía el personaje central (Frida Sofía) que las anclaba con la transmisión.

8 Cita extraída de la cobertura en vivo que la empresa Televisa realizó del sismo (21 de septiembre de 2017).

Sin personaje central y con un relato sin conflicto, Televisa continuó sus transmisiones buscando instaurar un nuevo conflicto cuyo eje fue el torpe manejo informativo de las autoridades encargadas de las labores de rescate. La empresa siguió transmitiendo y mostró el rescate de un cuerpo sin vida extraído de los escombros de la escuela, la madrugada del 21 de septiembre; era de una mujer, no de una niña. Frida Sofía dejó de ser mencionada.

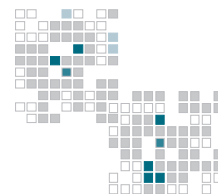
Con la versión que se sacó con el nombre de una niña. No tenemos conocimiento, nosotros nunca tuvimos conocimiento de esa versión. Estamos seguros que no fue una realidad puesto que se corroboró con la dirección de la escuela y todos, la totalidad de los niños, desgraciadamente fallecieron, otros están en hospitales y otros sanos y salvos en su casa<sup>9</sup> (Televisa, 2017).

Lo anterior fueron las palabras del Almirante Ángel Enrique Sarmiento, sub secretario de la Marina y encargado de las labores de rescate en la escuela, que se transmitieron en el enlace que Televisa hizo a las 14:55 horas del 21 de septiembre. Ante estas declaraciones; los conductores de Televisa Carlos Loret de Mola y Denise Mearker expresaron<sup>10</sup>:

- *Denisse Mearker*: Cuando informamos que había una persona viva bajo los escombros, cuando informamos que era una niña, cuando informamos que quizá eran tres... cuando informamos que estuvieron a punto de rescatarla; en síntesis, cada dato, cada paso de la transmisión que le dimos fue obtenido de la Marina o con los mandos de esta institución
- *Carlos Loret de Mola*: ¿Por qué? Porque nuestro objetivo fue siempre evitar rumores,

9 Cita extraída de la cobertura en vivo que la empresa Televisa realizó del sismo (21 de septiembre de 2017).

10 Cita extraída de la cobertura en vivo que la empresa Televisa realizó del sismo (21 de septiembre de 2017).



evitar la diseminación de noticias falsas; por eso nos acercamos a los mandos de la Marina (...) Nos sorprende este cambio radical en la versión que ha estado informando y, por tanto, exigimos a la Secretaría de Marina que dé a conocer por qué el cambio en esta versión (Televisa, 2017).

Las aclaraciones de la Secretaría de Marina llegaron la noche del 21 de septiembre cuando el almirante Sarmiento señaló que hubo errores en la comunicación vertida sobre el caso; después de esto cesaron las transmisiones de Televisa sobre el tema. El mal manejo informativo en la comunicación de parte de los responsables de las labores de rescate en la Escuela Enrique Rébsamen, así como el mal proceder periodístico de Televisa que centralizó toda su cobertura en una versión oficial a la que nunca cuestionó provocó la transmisión de un falso rescate que tuvo al filo de la pantalla por más de 43 horas a los televidentes.

### 3. Análisis de Recepción del caso de Frida Sofía

Para sustentar teórica y metodológicamente el abordaje de las audiencias jaliscienses sobre la recepción de la cobertura periodística sobre el caso

Frida Sofía se utilizó como sustento el Modelo de Análisis Integral de Recepción Televisiva ideado por Vega (2005), y el cual se compone de tres dimensiones: *Dimensión Individual* (edad, género, nivel Socio económico), *Dimensión Televisiva* (el rol de los medios como articuladores de relatos) y *Dimensión Social-Institucional* (rol de las audiencias en comunidades de interpretación mediática); el análisis de estas dimensiones se harán con base en las aportaciones de Rincón (2006) y tomando como referencia los dos momentos claves de la recepción de esta noticia falsa: la transmisión del aparente rescate y la revelación de que Frida Sofía jamás existió.

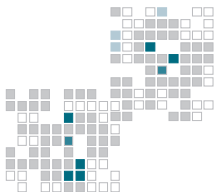
El Análisis Integral de Recepción Televisiva, inspirado en el Modelo Integral de las Audiencias (Jensen, 1992), asume que todo proceso de recepción televisiva es “un acto social” porque es en la realidad social donde se éste se manifiesta; esto lo hace un proceso activo donde las audiencias poseen competencias y capacidades críticas respecto del mensaje.

El siguiente cuadro muestra las dimensiones, escalas y categorías empleadas para el análisis integral de la recepción televisiva sobre el rescate de Frida Sofía.

**Cuadro 1 - Modelo de Análisis Integral del proceso de recepción televisiva**

Dimensión	Escala	Categorías
<i>Individual</i>	<input type="checkbox"/> De referencia <input type="checkbox"/> Perceptiva	<input type="checkbox"/> Género, edad y Nivel socioeconómico <input type="checkbox"/> Cognoscitiva/afectiva/valorativa/subjetiva
<i>Televisiva</i>	<input type="checkbox"/> Formal <input type="checkbox"/> Interpretativa	<input type="checkbox"/> Posicionamiento de los receptores frente al relato y la narrativa mediática <input type="checkbox"/> Competencias narrativas frente al relato
<i>Social-institucional</i>	<input type="checkbox"/> Social	<input type="checkbox"/> Comunidades interpretativas <input type="checkbox"/> Discursos mediáticos alternos al relato

Fuente: Vega (2005) con adecuaciones del autor basadas en los preceptos teóricos de Rincón (2006).





Para llevar a cabo este análisis se realizaron 32 entrevistas semiestructuradas<sup>11</sup> con audiencias jaliscienses (21 adultas y 11 jóvenes) de diversos géneros y con diferentes Niveles Socioeconómicos; las entrevistas tuvieron dos temáticas: 1) Percepción del relato al momento de ver la transmisión “en vivo” sobre el rescate de Frida Sofía; y 2) Percepción y al enterarse que la niña no existió y su sentir tras haber dedicado varias horas a su visionado.

Los criterios de selección de los 21 adultos y 11 jóvenes entrevistados responde a un criterio metodológico diferenciado (Flick, 2007); es decir, se buscó integrar sólo algunos casos, pero aquellos que fuesen lo más diferentes posibles, para revelar la amplitud de variación y la diferenciación en el campo; por ello, se decidió que la población adulta fuese mayor, ya que éstos –conforme a OBITEL (2017)- representan a la audiencia promedio del Canal de Las Estrellas, la cual es una audiencia entre los 45 y 65 años de clases media y baja (C y D+/D). Del total de adultos entrevistados, 15 pertenecen a estos sectores mientras que el resto (seis entrevistados), fueron de la clase alta (A/B); su inclusión respondió a criterios socioeconómicos de contraste. En el caso de los jóvenes; seis fueron de los niveles C y D+/D, y cinco de clase alta (A/B); el contraponer sus visiones frente a las tradicionales audiencias del *Canal de Las Estrellas* también fue un criterio metodológico de contraste.

### 3.1 Era tan real para nosotros, las audiencias frente al rescate de Frida Sofía

“No dejaba de estar angustiada... quería saber en todo momento qué había pasado con la niña... por eso no deje de mirar la televisión...

<sup>11</sup>Una versión sintética de las entrevistas pueden verse en dos videos que reflejan las dos temáticas del estudio: <https://www.youtube.com/watch?v=6jnAOv3T45E> y <https://www.youtube.com/watch?v=NdS8GY85EDU> Consultados por última vez el 13 de agosto de 2018.

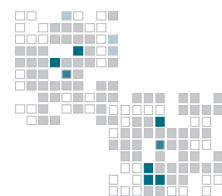
para mí en todo momento la historia fue real”, explicó Carmen, de 55 años, cuando narró la manera en que se involucró con el relato mediático construido por Televisa sobre Frida Sofía.

La narrativa que sostuvo el relato de Frida Sofía en el proceso de recepción de las audiencias jaliscienses giró en torno al rescate; las audiencias identificaron dentro de este conflicto dos factores: 1) La vinculación y conexión afectivo-emocional con Frida Sofía por su cualidad de infante, y 2) la expectativa de esperanza que significaba su rescate tras el sismo.

Estos factores estuvieron íntimamente relacionados con la *Dimensión Individual*, ya que el posicionamiento de la audiencia frente al contenido estuvo correlacionado tanto con la edad, el género y la clase social; inicialmente no existió un marco de diferenciación concreto, ya que el conflicto (el rescate de una niña bajo los escombros) mantuvo intactas las competencias narrativas para todos; es decir, en las conexiones entre el relato y la manera de entenderlo de parte de estas audiencias, no existieron dudas sobre la verosimilitud de lo que veían en la pantalla. Todo fue real para ellos porque se trataba del rescate de una niña.

La manera de narrar lo ocurrido les hizo sentir empatía con la menor y este sentimiento se produjo tras conjuntar la angustia que les provocó ver en la transmisión decenas de intentos por rescatar a la niña, y la esperanza de que ellos pudiesen verla salir con vida en la televisión.

El hecho de que le hayan puesto un nombre a la niña de la cual estaban informando hizo que ya no sólo fuera “tal vez exista alguien atrapado”... nombrarla fue algo que ya le dio esencia y una personalidad, y eso la hizo real para todos nosotros y eso fue lo que nos hizo, me hizo, empatizar con la historia con su rescate (María, 21 años).





Para las audiencias entrevistadas la verosimilitud del relato no sólo tuvo como “gancho emocional” la condición de infante de Frida Sofía sino también el hecho de que se trataba de una acción/emoción que podrían ellos mismo atestiguar con sus propios ojos y en tiempo real. La expresión “era tan real para nosotros”, mencionada de manera reiterada por varios de los entrevistados, hizo evidente que las competencias de producción y sus expresiones narrativo-dramatúrgicas hallaron una doble articulación en la manera en que las audiencias estaban ya conectadas emocionalmente con la tragedia (el sismo) y en la bocanada de esperanza que implicaba poder ver una “buena noticia” entre tanta zozobra.

En consecuencia y durante esta primera fase de recepción, las audiencias entrevistadas no dudaron en la televisora ni en sus transmisiones; para ellos, Televisa supo atraer su atención no sólo porque manejó una narrativa específica que los atrapó desde el primer momento sino porque existió en la transmisión una serie de “emociones reales” que difícilmente se pueden ver en la televisión; por ejemplo, el ver los ojos de la reportera llenarse de lágrimas en cada rescate o escucharla sollozar por la angustia de estar ahí.

A mí me enganchó el hecho de saber que podría estar viendo en todo momento lo que estaba pasando. Soy padre y me puse en los zapatos de los papás de Frida Sofía, y por eso no dejé de sentir la transmisión (Carlos, 55 años). Todo se veía real... pedían que guardáramos silencio cuando la escuchaban y nosotros lo hacíamos. Todo el tiempo vimos cómo le daban ayuda... vimos cuando le dieron agua con la manguera, cuando la escucharon decir su nombre, todo era tan real (Concepción, 40 años).

La recepción de este hecho ocasionó que las *dimensiones individuales* (edad, género y nivel socioeconómico) se difuminaran porque para

las audiencias entrevistadas el peso de la tragedia los vinculó como mexicanos. La empatía y la conexión afectivo-simbólica con el hecho fuera generalizada porque deseaban obtener de la transmisión una esperanza.

En el caso de la *dimensión televisiva*, pese a los antecedentes críticos de las audiencias jóvenes respecto de Televisa, resultó significativo que tras las primeras horas de transmisión no existieran cuestionamientos a la verosimilitud de la información; al contrario, la conexión emocional, colocada entre la angustia y la esperanza pero también ante la posibilidad de ver “en vivo” el rescate, minimizó todo dejo de duda porque lo que ellos veían “era real”; lo cual hizo pasar a un segundo término que se trataba de una producción mediática que sólo podría verse por Televisa al tener ésta lugar preferencial en el lugar de los hechos.

Aquí la *Dimensión Socio-Institucional* se hizo presente porque tras la tragedia se conformaron *comunidades de interpretación mediática*, principalmente en la población adulta, que buscaban tener una catarsis mediática y, por ende, antepoñían a la recepción su sentir como madres o padres e, incluso, hermanos; esto los situaba como sujetos de la acción al pensar o imaginar que sus propios hijos pudieron haber estado debajo de los escombros; esta interpretación individual y colectiva encontró, a su vez, en la *Dimensión Televisiva*, una forma de conexión que las hizo vincularse afectivamente con el relato y el rescate. Frida Sofía para ellos fue emocionalmente real, y esto –inicialmente- la hizo cierta, verdadera.

### 3.2 Jugaron con nosotros, las audiencias tras saber que no existió Frida Sofía

Las palabras que mejor representan el sentir de las audiencias al enterarse que Frida Sofía no había sido real fueron: decepción y coraje. Algunas de ellas se enteraron de esto a partir de la propia transmisión y otras, producto de recepciones múltiples, lo hicieron por opiniones que comen-

zaron a circular en redes sociales digitales.

Sentí mucho coraje... yo me enteré que Frida Sofía no existía porque alguien subió un video en el Facebook... yo la verdad sentí que se burlaron de nosotros... se burlaron de mí... de nosotros los ciudadanos al decir que la niña no existía, todo fue mentira (Olivia, 52 años).

Al principio me decepcioné muchísimo pues como es posible que tuvieran a todo un país enganchado a la televisión por ver el rescate de Frida Sofía y, al final, todo fue un cuento de la televisora (Karla, 19 años).

La no veracidad de la historia implicó un fuerte golpe emocional para las audiencias porque habían depositado sus sentimientos y esperanzas en el relato (*Dimensión Individual*). Tanto adultos como jóvenes consideraron que Televisa no sólo “jugó con sus sentimientos” sino que se aprovechó de la tragedia porque prefirió el *rating* antes que su compromiso con la verdad (*Dimensión Televisiva*). Aseguraron, además, que la rabia que sintieron no sólo se centró en la no existencia de la menor sino también en la toma de consciencia sobre cómo fueron manipulados frente a la pantallas durante largas horas de transmisión (*Dimensión Socio-institucional*).

Con esto que pasó pues ya no crees nada o, más bien, confirmas que todo es para eso del *rating*; todo es para sacar dinero para un canal donde todo es pura mentira... Estos pen-dejos (los productores) no tienen madre porque lucraron con la tragedia (Elva, 51 años).

El engaño responde a la ruptura del relato mediático establecido de manera bilateral entre la televisora que prometió transmitir el rescate del menor y la audiencia que aceptó mirarlo para

tener esa deseada “catarsis mediática”. A las audiencias les dolió el reconocer que pese a la tragedia humana, la televisora siguió dando énfasis a su lógica comercial:

Yo sentí que Televisa se aprovechó de todos nosotros pues, quizá, ellos también estaban mal informados pero eso no les daba derecho de hacer un show con la tragedia (Luis, 21 años).

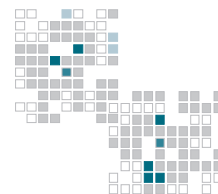
Todo fue una burla que nos demuestra lo fácil que juegan con los sentimientos de las personas. Yo me arrepiento de haber caído en esa manipulación (Silvia, 49 años)

Las competencias narrativas, conforme a Rincón (2006), son la esencia de una cultura mediática que históricamente ha generado vínculos de significación entre medios y audiencias; estas competencias establecen no sólo forma de leer/entender los relatos mediáticos sino también de sentirlos y significarlos; en este caso, las audiencias se conectaron con el relato de Frida Sofía porque en éste, aseguraron, identificaron el crisol de toda una tragedia y, por ende, esperaban ver cristalizadas ahí sus esperanzas.

Cuando estas competencias narrativo-dramáticas se quebraron comenzaron a surgir aquellas otras competencias de sentido donde reconocían que los medios, en este caso Televisa, ya había realizado acciones similares<sup>12</sup>; sin embargo, no imaginaron –así lo expresaron– que fuera capaz de hacerlo utilizando la tragedia del sismo.

Coincidieron que, si bien, no se trataba como tal de un montaje, sí se trató de una mentira porque prefirieron explotar la historia antes que hablarles con la verdad. La decepción en el relato les hizo cuestionar también los criterios de ve-

12 Como el referido caso del niño “Monchito” que también se hizo presente en la cobertura mediática del sismo del 19 de septiembre de 1985; este niño, tal y como pasó con Frida Sofía, tampoco existió.



rosimilitud que sigue la televisora en su producción de noticias, a tal punto que optaron por ya no seguir sus transmisiones.

Nos defraudaron. Ya no creo en Televisa para nada, la verdad fue toda una decepción... las noticias sé que son poco creíbles pero esta fue la gota que derramó el vaso (Gabriela, 60 años)

Esta fue la mentira más grande que han logrado hacer. Después de esto se me quitaron las ganas de ver las noticias y más en Televisa (Carolina, 57 años).

Las *dimensiones individual, televisiva y social-institucional*, manifiestas a través de las comunidades interpretativas de las audiencias, sí tuvieron peso en la interpretación que tuvo para éstas el saberse engañadas; las audiencias jóvenes manifestaron que lo ocurrido les dejó ver que los medios masivos sólo construyen sus relatos basados en “la manipulación y el engaño”; en cambio, las audiencias mayores tuvieron uno de sus primeros extrañamientos sobre el rol social de los medios; el rechazo hacia Televisa llegó cuando se sintieron “engañadas” pero también cuando identificaron que “ese engaño” tenía todo que ver con la manera en que los medios producen la realidad.

Del todo “se veía tan real” se pasó “al fuimos engañados en algo que vimos con nuestros propios ojos”, como expresó Carlos de 60 años; el saber que los medios construyen relatos que parecen reales, los hizo reconocer que no todo lo que ven en los medios es real o cierto.

#### 4. Conclusiones

Los medios de comunicación no reflejan la realidad; al contrario, la producen y condicionan a una serie de lógicas que no sólo son comerciales sino, principalmente, de sentido. Frida Sofía fue

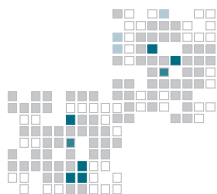
real en tanto el relato mediático la dotó de una verosimilitud que la hizo creíble para miles de audiencias que esperaban ver “en vivo” su rescate; en esa vinculación-conexión se fincaron sus estrategias narrativas-discursivas construyendo una narrativa donde la emoción pesó más que cualquier otro criterio informativo.

El rescate de Frida Sofía en todo momento fue, o debió ser, la narración de un hecho periodístico y, por consecuencia, cada uno de los elementos en la construcción de su relato debieron haber pasado por criterios no sólo de verificación sino también de contrastación informativa. La lógica siempre debió ser más periodística; sin embargo, esto no fue así.

Este proceso visto desde las audiencias hizo evidente el por qué su primera reacción tras saber que Frida Sofía pasó primero por la emoción antes que por la razón, ya que la conexión con el relato, desde la apuesta de Televisa, no se centró en la veracidad sino en los componentes emocionales que daban verosimilitud a lo que mostraban en pantalla; por ello, el engaño sufrido por las audiencias tuvo como primera reflexión, la inversión emocional que colocaron en la historia aunque después este mismo sentimiento les hizo reconocer el por qué, en casos como éste, los medios están obligados a decir verdad.

Los resultados de este trabajo colectivo de análisis de recepción abren camino para pensar estas formas de aprehensión-apropiación de la información de parte de las audiencias cuando los relatos mediáticos informativos apuestan más por los criterios emocionales antes que por el cumplimiento de los criterios periodísticos básicos, como hoy pasa de manera reiterativa con la difusión masiva de *fake news* (Franco, 2017).

Esto hace ver que “la recepción mediática” es y debe seguirse estudiando como un proceso activo, cognoscitivo y reflexivo, ya que permite que las audiencias se reconozcan así mismas frente a los contenidos pero también frente a su



relación con los diversos medios.

Las audiencias entrevistadas para este estudio vivieron este proceso de auto-reflexión cuando aceptaron qué fue lo que “las enganchó” a seguir por largas horas el rescate de Frida Sofía y, al mis-

mo tiempo, qué fue lo que más “las decepcionó” tanto de Televisa como de su postura frente al relato de la menor. Frida Sofía, como expresaron era tan real que resultó ser una de las primeras *fake news* que presenciaron “en vivo”.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BENASSINI, Claudia. La cobertura informativa y el voluntariado digital: ciber-crónica después del sismo 19-S, *Revista Zócalo*, 213, 2017. pp. 8-12.
- FLICK, Uwe (2007). *Introducción a la Investigación Cualitativa*. Madrid: Ediciones. Morata.
- FRANCO, Darwin. Fake New’s Literacy Strategies for a Critical Decoding of Social Networks? in SIGHT, Jagtar (Coord.). *Media information literacy. Yearbook. 2017*. Paris: UNESCO; 2017. p. 38-49.
- FRANCO, Darwin y OROZCO, Guillermo. ¿Por qué se mediatizó el supuesto rescate de Frida Sofía?, *Revista Zócalo*, 213, 2017. pp. 55-58.
- JENSEN, Klaus (1992). El análisis de recepción: la comunicación de masas como producción social de significado en JENSEN, Klaus y JANKOWSKI, Nicholas (Eds). *Metodologías cualitativas de investigación en comunicación de masas*. Barcelona: Bosch, 1992. pp. 165-180.
- OBITEL (Observatorio Iberoamericano de Ficción Televisiva) (2017). *Una década de ficción televisiva iberoamericana. Análisis de 10 años de OBITEL*. Brasil: Globo Editora.
- OROZCO, Guillermo. *Televisiones: comunicación, educación y ciudadanía*. Guadalajara: UdeG, 2014.
- RINCÓN, Omar. *Narrativas mediáticas. O cómo se cuenta la sociedad del entretenimiento*. Barcelona: Gedisa, 2006.
- Televisa (2017, 19 al 21 de septiembre). *Cobertura especial del sismo del 19 de septiembre de 2017* [Transmisión televisiva]. México: Televisa.
- VEGA, Aimée. Construyendo puentes: la identidad de género de los jefes de familia y la recepción televisiva en *Comunicación y Sociedad*, 4, 2005. pp. 127-146.

