



César Mauricio Velásquez Ossa
Universit  della Santa Croce Roma

@ cm.velasquez@pusc.it

ID 0000-0002-6107-0665

■ Recibido / Received
12 de abril de 2022

■ Aceptado / Accepted
20 de abril de 2022

■ Páginas / Pages
De la 141 a la 155

■ ISSN: 1885-365X

El miedo como insumo mediático: El periodismo y la comunicación de calidad durante la covid-19

Fear as a media input: Journalism
and quality communication during covid-19

RESUMEN:

El desempeño profesional de los periodistas y medios en el cubrimiento de emergencias de salud pública como la covid-19 se debe regir por normas éticas y estándares de calidad sugeridos en tres documentos estudiados en este artículo y aplicados en los contenidos que parten de la información, la pedagogía y la investigación profesional. El periodismo de calidad, ejercido con responsabilidad social, contribuye al equilibrio y a la armonía ciudadanía, sin despertar miedos ni pánico, sin alterar ni dramatizar la realidad. En este sentido, se establece que la calidad de la información depende de la preparación, conocimiento y rectitud de los comunicadores. La covid-19 evidenció la necesidad de periodistas especializados en temas de salud, ciencia y tecnología, pues la credibilidad del medio está asociada al conocimiento y a la prudencia en el tratamiento de la información.

PALABRAS CLAVE:

Covid-19; miedo; comunicación; periodismo; digital;  tica; ciudadanía.

ABSTRACT:

The professional performance of journalists and media in the coverage of public health emergencies such as covid-19, must be governed by ethical norms and quality standards suggested in three documents studied in this article and applied to the contents that are based on the information, pedagogy and professional research. Quality journalism, exercised with social responsibility, contributes to citizen balance and harmony, without arousing fear or panic; without altering or dramatizing reality. In this sense, it is established that the quality of the information depends on the preparation, knowledge and rectitude of the communicators. The covid-19 evidenced the need for journalists specialized in health, science and technology issues, since the credibility of the medium is associated with knowledge and prudence in the treatment of information.

KEY WORDS:

Covid-19; fear; communication; journalism; networks; ethics; citizenship.

La comunicación e información en temas de salud pública, en particular sobre la pandemia provocada por la covid-19, requieren de un tratamiento profesional de calidad por parte de los medios y un enfoque esencialmente humano desde las redacciones. Algo posible cuando se tienen códigos éticos, estándares de calidad u otros mecanismos que puedan garantizar un buen servicio informativo de los medios convencionales y de plataformas digitales.

1. Introducción

La orientación ética del periodismo debe partir de la autorregulación y el compromiso profesional. En este sentido, el cubrimiento y difusión de noticias exige calidad en vertientes esenciales que correspondan al fin y a la misión del periodismo ante la ciudadanía y el bien común; estas vertientes son informativa, pedagógica e investigativa.

Este artículo no pretende evaluar los contenidos, difusión y efecto en los diversos públicos en tiempos de la covid-19. Es un texto reflexivo y analítico sobre valores de calidad periodística (Kovach y Rosenstiel, 2007, p. 61), fundada en diversos principios éticos y profesionales enunciados en la Declaración de Principios Éticos para el cubrimiento de la pandemia covid-19, propuesta por la Ethical Journalism Network —EJN— (2020). También, como material de análisis, este artículo abarca algunos puntos del Código Internacional de Ética Periodística Unesco (Unesco, 1983) y del Acuerdo por la Discreción (El Tiempo, 1999), firmado por directos de medios de comunicación en Colombia en noviembre de 1999.



2. Compromiso ético y calidad informativa

La Declaración de Principios Éticos fue redactada en 2020 y respaldada por más de setenta organizaciones periodísticas del mundo. Fue hecha para el cubrimiento de la pandemia y está contenida en estos siete puntos:

1. Ajustarse a los hechos. Los hechos y datos sólidos son clave para obtener informes relevantes y precisos. Utilizar fuentes verificadas, fiables y diversas, como la OMS, trabajadores del sector de la salud, personal de hospitales o policía. Verificar la fecha de los datos para asegurarse de que son oportunos. Ser transparente sobre los métodos de recopilación de datos. Corregir y contrastar la información errónea con hechos. Advertir de que la desinformación estimula los discursos de odio y provoca daños.
2. Practicar la rendición de cuentas. Contextualizar las estadísticas y datos oficiales. Ser responsable con las audiencias y rendir cuentas ante ellas, interactuando, respondiendo a sus solicitudes de información siempre que sea posible y proporcionándoles recursos. Evitar alarmismos. Reconocer que la covid-19 afecta de forma más contundente a ciertas comunidades e individuos.
3. Familiarizarse con la terminología médica y científica. Evitar el lenguaje y las etiquetas engañosos. Por ejemplo, no es apropiado afirmar que las víctimas han «perdido la batalla».
4. Mostrar humanidad. Compartir historias de personas que se han recuperado de covid-19, así como historias de resiliencia y solidaridad. Dignificar el trasfondo humano de las historias de las víctimas y sus familiares. Ser sensible a los recuerdos y

emociones de las familias de quienes se han visto afectados.

5. Desafiar al odio. Evitar señalar a colectivos étnicos o religiosos, así como atribuir la enfermedad a colectivos raciales o nacionales concretos. Eludir el uso de estereotipos de género y el de cualquier lenguaje discriminatorio.
6. Evitar la estigmatización social y los estereotipos. La enfermedad debe presentarse de una forma objetiva que evite el abuso de un lenguaje emocional. Animar a la gente a utilizar los servicios médicos disponibles. Evitar la culpabilización.
7. Protegerse uno mismo y a los demás. El periodismo es esencial, pero no hasta el punto de poner en riesgo la salud propia y la de las fuentes. Los responsables deben liderar con el ejemplo. Se deben asegurar las medidas apropiadas para proteger la salud física y mental, así como mitigar los riesgos para sus fuentes. Reconocer la necesidad de empatizar con los afectados y, cuando sea necesario, preservar la confidencialidad de las fuentes.

Los enunciados de esta declaración se relacionan directamente con las tres vertientes del periodismo —informativa, pedagógica e investigativa— que se plantean en este artículo y que nutren el núcleo del ejercicio comunicativo.

Del Código de la Unesco, compuesto de nueve puntos, interesa destacar y estudiar el número dos y el seis. En orden, estos son:

Adhesión del periodista a la realidad objetiva. La tarea primordial del periodista es proporcionar una información verídica y auténtica con la adhesión honesta a la realidad objetiva, situando conscientemente los hechos en su contexto adecuado, manifestando sus relaciones esenciales —sin que ello entrañe distorsiones—, y empleando toda la capacidad creativa del profesional a fin de que el público reciba un material apropiado que le permita formarse una imagen precisa y coherente del mundo, donde el origen, naturaleza y esencia de los acontecimientos, procesos y situaciones sean comprendidos de la manera más objetiva posible (Unesco, 1983, punto 2).

Respeto de la vida privada y de la dignidad del hombre. El respeto del derecho de las personas a la vida privada y a la dignidad humana —en conformidad con las disposiciones del derecho internacional y nacional que conciernen a la protección de los derechos y a la reputación del otro—, así como las leyes sobre la difamación, la calumnia, la injuria y la insinuación maliciosa, son parte integrante de las normas profesionales del periodista (ibíd., punto 6).

Del Acuerdo por la Discreción, conformado por seis puntos y definido para el cubrimiento de hechos de violencia y orden público en Colombia, conviene conocer y adaptar a la cobertura de la pandemia y covid-19 los siguientes principios:

No presentaremos rumores como si fueran hechos. La exactitud, que implica ponerlos en contexto, debe primar sobre la rapidez.

Fijaremos criterios claros sobre las transmisiones en directo, con el fin de mejorar la calidad de la información y evitar que el medio sea manipulado (...)

Por razones éticas y de responsabilidad social no presionaremos periodísticamente a los familiares de las víctimas [...].

Estableceremos criterios para evitar la difusión y publicación de imágenes y fotografías que puedan generar repulsión en el público, contagio con la violencia o indiferencia ante esta.

Preferimos perder una noticia antes que una vida (El Tiempo, 1999, puntos 2-5).



Esta frase de cierre del Acuerdo invita a recobrar la conciencia e importancia de las personas sobre las cosas, del ser humano sobre las noticias del momento. Desde esta óptica, la información no es solo ejercicio de libertades, sino también asunción de responsabilidades. Esta idea también se encuentra, de alguna manera, en el punto siete de la Declaración de Principios Éticos para el Cubrimiento de la Pandemia Covid-19, propuesta por la Ethical Journalism Network (EJN).

La declaración, el código y el acuerdo contienen principios éticos de calidad que ayudan al buen desempeño profesional en las tres vertientes de la comunicación: informativa, pedagógica e investigativa en tiempos de pandemia y covid-19.

Estos tres documentos citados y la manera como pueden contribuir en la calidad de los contenidos periodísticos, en las tres vertientes señaladas, así como su influencia en la opinión pública, constituyen el tema de análisis de este artículo.

Las tres vertientes hacen parte de la columna principal del desempeño del periodismo profesional, pero se debilitan cuando no existen códigos éticos o estándares de calidad que ayuden a regular excesos, corregir errores, superar dudas y mejorar la información (Torrico, 2009). Estos códigos también ayudan a enfrentar y superar dilemas de orden comercial y empresarial en mercados altamente competitivos.

La falta de normas éticas en el desempeño periodístico, el desconocimiento de los principios consignados en los señalados documentos, puede ser origen de diversos problemas profesionales que se transmiten en sus contenidos, tales como creación de informaciones e historias sin sustento, sin fuentes ni equilibrio; manipulación ideológica, o exclusión por intereses personales o de grupo.

«Ahí es donde radica el punto crucial. Tenemos que darnos cuenta de que toda acción orientada éticamente puede estar sujeta a dos máximas contradictorias fundamentalmente diferentes e inalienables: puede orientarse hacia convicciones éticas o éticamente responsable» (Weber, 1978, p. 52). Tendencia y realidad que, sin norma alguna que lo regule, intoxica a la opinión pública y puede ser fuente de confusión, ansiedad y miedo.

Cuando no hay normas éticas, la competencia de intereses particulares se impone. En este sentido, los efectos negativos originados por la falta de profesionalismo en el manejo de la comunicación y sus efectos en la ciudadanía se perciben con desconfianza, tedio y temor, pues «nada de lo que usemos, escuchemos o toquemos podrá expresarse en palabras de igual manera a como lo percibimos a través de los sentidos» (Arendt, 1998, p. 110).

Así, el derecho que tiene la ciudadanía a la información profesional no se cumple. La opinión pública, en un régimen de libertad y democracia (Sartori, 2007, p. 44), debe estar orientada por los principios de veracidad, responsabilidad y equilibrio, distinta a la información carente de fuentes o con fuentes anónimas, imprecisas y sesgadas. Una circunstancia que podría dar origen a manipulaciones con intereses ideológicos, comerciales y personales en detrimento de la opinión pública y el bien común.

En el caso de la pandemia de covid-19, el cubrimiento informativo exigía un mayor compromiso de calidad, capaz de observar, vigilar y confrontar con independencia a los Gobiernos, organizaciones internacionales, empresas farmacéuticas, sistemas de salud, hospitales y comunidad científica y académica.

El equilibrio informativo en tiempos de pandemia es criterio principal en la elaboración de contenidos que parten de la información cierta, el respeto a las víctimas y familiares, el uso



de un lenguaje adecuado y el tratamiento de imágenes de dolor y sufrimiento. Aquí radica el sentido profesional que evalúa el clima de opinión, la importancia de lo que se transmite y el modo más conveniente de hacerlo.

No basta informar y contar lo que ocurre. Quien informa no puede ser un espectador más del dolor ni caja de resonancia de las tragedias sin contexto ni esperanza. En este empeño, debe comunicar con rigor —esto es, con datos y hechos— e investigar y difundir con responsabilidad. La información sin criterio profesional puede generar confusión y afectar el ánimo de los receptores y despertar temores y miedos.

2.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y PÚBLICA

El compromiso social de los periodistas con la ciudadanía es la norma superior que debe ordenar el deber ser en el proceso informativo de una emergencia mundial como la covid-19: solo así es posible actuar por encima de intereses personales, políticos o empresariales de parte. Un compromiso que exige veracidad en el tratamiento de la información, manejo honesto de las fuentes, investigación, precisión y respeto por los receptores.

De esta manera, las vertientes informativa, pedagógica e investigativa de los medios contribuyen en depurar las fuentes implicadas, el actuar de las autoridades sanitarias y sus efectos en la ciudadanía. En este objetivo, por ejemplo, el periodismo y la comunicación pueden ayudar a generar climas de opinión favorables a la protección de la vida, la prudencia en el cumplimiento de medidas sanitarias y la atención digna en el sistema de salud pública.

Las empresas mediáticas son proveedoras de un servicio social y público. Esta función las obliga a no perder de vista su responsabilidad (Martín, 2012). La manipulación informativa, así como las estrategias de desinformación, rompen la confianza del ciudadano en las instituciones y en los mismos medios de comunicación.

Tener acceso a la información y manejarla no es solo ejercicio de libertades, sino también asunción de responsabilidades. De este modo, resulta importante distinguir entre la necesidad de informar sobre lo que ocurre —algo válido y propio de la comunicación social— y la irresponsabilidad de manipular los hechos y, con ello, generar morbo con el dolor de las víctimas, familiares y entorno.

Una cosa es informar y otra traficar con las noticias, explotando el sufrimiento de las personas para alcanzar más seguidores, sintonía o tráfico y circulación. Es incorrecto, pues, que los medios consideren a sus audiencias como meros consumidores o ciudadanos pasivos petrificados por miedo a un contagio, enfermedad o muerte.

El planteamiento social y profesional debe ser otro. Ante situaciones de pandemia y covid-19, se comprende que la información no es una simple mercancía: es un derecho moral de los ciudadanos, y el recto ejercicio de este derecho exige que, en cuanto a su contenido, la información sea verdadera e íntegra y, en cuanto al modo, honesta y conveniente; es decir, debe respetar principios éticos, los derechos legítimos y la dignidad de las personas, tanto en la búsqueda de la noticia como en su divulgación.

La opinión pública espera que los periodistas, por ejemplo, no tomen partido en el tratamiento informativo de asuntos comerciales del mundo farmacéutico, hospitalario o de grupos investigativos en temas de salud. También espera que herramientas como el *framing* no se utilicen para manipular e imponer una agenda temática ficticia, incompleta, alarmista o falsa.



Actuar de esta manera afecta el proceso comunicativo con la ciudadanía y la credibilidad e independencia del medio.

Se denomina *framing* a la «capacidad de los medios de provocar diferentes conclusiones en la audiencia según la forma en que le presentan la información. Esto influye sobre la percepción de las personas y las atribuciones de causas, responsabilidades, consecuencias y soluciones de lo que reciben y observan» (Iyengar y Kinder, 1987, p. 78).

La inmediatez y competencia desmedida por la comercialización de la comunicación en tiempos de pandemia es origen que afecta la calidad de los contenidos y, en consecuencia, la opinión y estados de ánimo de los receptores. A veces, el afán por comunicar primero —de manera exclusiva y con toda rapidez— termina en comunicación fragmentada, que genera mayor confusión y equívoco.

Al inicio de la pandemia, por ejemplo, los medios se hicieron eco de un estudio no verificado proveniente de la Universidad de Delhi, India, según el cual la covid-19 podía ser una creación de laboratorio (resultado de la ingeniería genética), algo que de modo categórico fue pronto desmentido por la comunidad científica de los países desarrollados. Aun así, el daño por inmediatez mediática quedó hecho y, hoy en día, hay quienes todavía se preguntan si la covid pudo haberse escapado de un laboratorio. En palabras del microbiólogo Ignacio López-Goñi: «El quehacer científico no siempre es compatible con la prisa de los medios, que exigen mucha información y de forma inmediata» (2020, p. 47).

Por esto, cabe preguntarse acerca del interés público de tal o cual información, personaje, entrevista, investigación, suceso y acontecimiento. El buen criterio profesional evalúa las consecuencias y las asume. El comunicador o periodista, por ejemplo, desconoce el valor del bien común cuando intenta imponer agendas ideológicas o comerciales en temas de salud pública y en cualquier otro campo de la vida en sociedad. «Los medios de comunicación de hoy carecen a menudo de honestidad: No se trata solo de una profesión, sino de una vocación, y es necesario ser agudo, claro, dar testimonio con la propia vida como con el Evangelio» (Francisco, 2022).

Sopesar los contenidos por razones de salud y armonía públicas, evitando la alarma y el pánico informativos, es un proceder profesional que cierra espacios a temores y miedos. La búsqueda de la verdad es un propósito del periodismo que a veces se puede alterar con potencial dramático que busca otros intereses en detrimento del bien común.

Sobre estos y otros dilemas profesionales, el Código Internacional de Ética Periodística de la Unesco y el Acuerdo por la Discreción advierten que «la tarea primordial del periodista es proporcionar una información verídica y auténtica con la adhesión honesta a la realidad objetiva, situando conscientemente los hechos en su contexto adecuado, manifestando sus relaciones esenciales, sin que ello entrañe distorsiones» (Unesco, 1983, punto 2). Y, de manera explícita, el punto dos del Acuerdo por la Discreción establece: «No presentaremos rumores como si fueran hechos. La exactitud, que implica ponerlos en contexto, debe primar sobre la rapidez» (El Tiempo, 1999, punto 2).

3. Calidad periodística, confianza, miedo y receptores

La aplicación de normas éticas profesionales, contenidas en los tres documentos reseñados en este artículo, contribuye a mejorar la calidad y, en consecuencia, a evitar el miedo perso-



nal y colectivo, el desánimo y el pánico. El equilibrio en el tratamiento de la información está definido por las vertientes de la pedagogía y la investigación periodísticas. Estas vertientes son instrumentos posibles para enfrentar situaciones públicas informativas como la pandemia de covid-19.

El contenido de calidad ayuda a fortalecer valores sociales, como la solidaridad, la convivencia y el sentido de responsabilidad; también estimula la denuncia de abusos, mala atención, corrupción y especulación en sectores responsables de la salud de los ciudadanos.

La forma como se transmite una información, la repetición de un mismo esquema negativo, fragmentado e incierto, puede afectar el ánimo entre los receptores y provocar agresiones. «El pueblo y las personas tienen el derecho a recibir una imagen objetiva de la realidad por medio de una información precisa y completa» (Unesco, 1983, punto 1).

Este anhelo por información precisa y completa puede también verse frustrado cuando el periodismo peca por omisión o desconocimiento. En este sentido, el Instituto Reuters para el Estudio del Periodismo ha observado que el desconocimiento de terminología científica por parte de los periodistas (asociada a la covid-19) se tradujo varias veces en interpretaciones erróneas de los comunicados de los laboratorios científicos. De igual modo, esta institución observa que, al inicio de la pandemia en Europa (febrero de 2020), los medios se quedaron cortos en sus emisiones y fue solo cuando las muertes comenzaron a multiplicarse cuando se desató un repentino frenesí informativo, inevitablemente salpicado de sobresaltos, prisa y ansiedad mediática. Añade Reuters que «algunos medios fallaron en la lectura de información estadística, por ejemplo, aquella asociada a las probabilidades reales de muerte por el virus» (Byrne, 2020).

La presentación de la información, a veces sin sentido pedagógico y sin solidez investigativa, puede generar actitudes irreflexivas, rabia y miedo en los receptores. El periodista no se puede limitar a decir lo que pasa, debe ir más allá. En este propósito, las vertientes pedagógica e investigativa contribuyen a poner los hechos en su contexto, explicar cifras, considerar escenarios posibles y saber que la manera de narrar también influye sobre los acontecimientos.

3.1. INFORMACIÓN Y PEDAGOGÍA

Cuando aparecieron las primeras mutaciones de la covid-19, por ejemplo, la mayoría de los medios se apresuraron a transmitir la novedad como una gravísima amenaza, pero luego la comunidad científica tuvo que explicar que los virus mutan por naturaleza y lo extraño es que no lo hagan (López-Goñi, 2020); tanto más, que las mutaciones pueden hacer al virus más fuerte o transmisible por algún tiempo, pero estas mismas mutaciones también suelen anticipar un debilitamiento del virus, como evidentemente sucedió.

Para servir adecuadamente al público y de manera especial en la investigación y prevención, la prensa requiere de recursos pedagógicos e informativos. A veces, la dificultad está en conjugar debidamente negocio y servicio. Pero una cosa es clara: los medios de comunicación traicionarían su misión social si la subordinaran al afán de lucro a cualquier precio, o si la información que elaboran careciera de responsabilidad o ignorara cualquier otra exigencia de la ética profesional.



«La responsabilidad social del periodista se da porque la información se entiende como un bien social y no un simple producto» (Unesco, 1983). La calidad de la comunicación implica, para el público, un mejor servicio; para los periodistas, más credibilidad, y, para los propietarios, beneficios económicos.

El periodismo de calidad sabe calibrar la dictadura de los hechos en la que una tragedia es sepultada por la siguiente. Comprende que cada suceso tiene su relevancia en la esfera pública y le asigna un valor propio e interés, pues el mero hecho de la noticia puede exigir análisis y profundidad en todo su contexto.

El público debe saber que lo seleccionado y luego publicado por el medio de comunicación es una acción de un grupo de personas que definen su fragmentación, narrativa y presentación. Un proceso que puede estar influenciado por presiones externas e internas de todo tipo y que está asociado al concepto de «agenda setting» (McCombs, 2004) y a la teoría de la comunicación de masas de Denis McQuail (1994) y de la espiral del silencio, de Elisabeth Noelle-Neumann (1995). Procesos en los que se pone a prueba el profesionalismo y se evidencia que «no todo término merece el nombre de fin, sino tan solo el que es óptimo» (Aristóteles, 2004, p. 45).

El contenido mediático, a la luz de las teorías anteriores y sin calcular su alcance, puede propagar miedo y desconfianza entre los ciudadanos. El impacto de los hechos a través de medios y redes digitales puede llegar a ser más fuerte y devastador en la esfera pública que la misma realidad.



Los prolongados meses de pandemia, muertes, dolor, crisis y cambios intempestivos han despertado miedos y temores de todo orden. Los efectos en la salud mental de los ciudadanos han sido visibles, por ejemplo, en la multiplicación de casos de:

Trastorno obsesivo compulsivo (TOC) así como en los innumerables casos de la denominada agorafobia, aquella fobia que consiste en evitar lugares públicos, conglomeraciones, eventos, etc., y la consecuente tendencia de las personas a pasar mucho tiempo resguardadas en casa. En este caso (del covid-19) el miedo al contagio puede derivar en aumento de ansiedad, dando lugar a ataques de pánico (Conde, 2022).

Todo lo anterior, exacerbado por el manejo informativo escandaloso (cuando menos polémico), tal como se dio con la noticia de los féretros del Palacio de Hielo en Madrid, España, cuando el diario *El Mundo* de ese país publicó una fotografía en plena portada que exhibía los féretros de víctimas de covid-19 acumulados en dicho recinto, dada la ausencia total de espacio en las funerarias. Claro, esta imagen fue real y verídica, pero presentarla en primera página con grandes titulares justo cuando las personas estaban lidiando con los retos económicos y emocionales del confinamiento (recuérdese la época de las multas por poner un pie en la calle) se consideró por muchos como un gesto indignante que no hizo más que avivar el desconsuelo, la indignación y el temor.

El manejo informativo escandaloso ha llevado a los ciudadanos a reclamar calidad, respeto y veracidad en sus contenidos y en las formas de difusión, una exigencia de orden social, cívica, sin mediación gubernamental o política que constituye una corriente de opinión que no puede ser desconocida.

4. Medios digitales, redes y miedo

Internet ha impuesto nuevas formas de comunicación y condiciones en el ejercicio del periodismo. La covid-19 ha sido la primera pandemia mundial en la era de internet, un hito que deberá ser estudiado con todas sus implicaciones profesionales y sociales.

Sin duda, los principios éticos contenidos en los tres documentos analizados en este artículo se aplican igual para los contenidos que se elaboran y difunden en medios digitales. Sabemos de las diferencias en las formas y formatos que condicional el lenguaje, la imagen, los sonidos, los textos, los gráficos y la diversidad de recursos digitales, pero su elaboración reclama los mismos principios éticos, incluso más.

Los medios digitales establecen comunicación rápida, directa, sin mayores matices y con la novedad de poder interactuar. Los archivos de medios impresos y de la misma televisión han migrado a los soportes que ofrece internet (Rodríguez, 2011). Nuevos poderes y contrapoderes han surgido en la esfera pública, y uno de ellos es sin duda la comunicación individual *online*, que a través de sus plataformas y redes sociales influye en los estados de ánimo de los ciudadanos.

En los últimos años, las herramientas en línea han desestabilizado las formas de los medios de comunicación tradicionales. Los hábitos de consumo y acceso han cambiado. Ahora, cualquiera puede buscar sus propios canales para informar y ser informado. Así, han aparecido élites autoritarias (Applebaum, 2021, p. 12) que se valen de teorías de la conspiración y de la polarización política para destruir la confianza ciudadana y afectar los sistemas democráticos. Razón por la cual el uso responsable y solidario de estas nuevas tecnologías de la comunicación pueden contribuir a la armonía ciudadana, como medio de sensibilización para prevenir enfermedades y de colaboración con las autoridades de salud.

Pero no todo va bien con las nuevas redes. Sus servicios también han sido utilizados para divulgar contenidos alarmistas que hacen referencia a la tragedia, al miedo, al apocalipsis, al dolor, la enfermedad y la muerte. De estas tendencias, surgen inquietudes que van más allá de la pregonada igualdad social en el acceso y posesión de internet que prometen algunos Gobiernos, como si poseer estas herramientas fuese, *per se*, principio de armonía, convivencia y felicidad. Sobre este aspecto en particular, el texto del Acuerdo por la Discreción sugiere tratamiento equilibrado de la información:

Por razones éticas y de responsabilidad social no presionaremos periodísticamente a los familiares de las víctimas [...]. Estableceremos criterios para evitar la difusión y publicación de imágenes y fotografías que puedan generar repulsión en el público, contagio con la violencia o indiferencia ante esta (El Tiempo, puntos 4 y 5).

4.1. INFODEMIA, POSVERDAD Y MIEDO

Asimismo, muchas informaciones en la web no son del todo fiables ni completas. Se cuestiona la autenticidad de fuentes, calidad de los contenidos, derechos de propiedad intelectual y, de modo particular, el asunto de la opulencia informativa, llamada *infodemia* o *sobrecarga informativa*. Este concepto se usa en las diversas formas de comunicación digital, en las cuales la sobrecarga de datos hace que el receptor tenga dificultades para discernir entre los asuntos importantes y aquellos desechables o intrascendentes. O lo que es peor: entre lo verdadero y lo falso.



El término *infodemia* deriva de la conjunción de los términos *epidemia* e *información*. Su relevancia hizo que en mayo del 2020 los Estados miembros de la Organización Mundial de la Salud (OMS) aprobaran la Resolución WHA73.1, sobre la respuesta a la covid-19. En dicho documento, se reconoce que gestionar la infodemia es parte crucial del control de la pandemia (OMS, 2020). En 2021, dijo Tedros Adhanom Ghebreyesus, director de la OMS, que «encontrar soluciones para la infodemia es tan vital para salvar vidas del covid-19 como lo son las medidas mismas de salud pública» (OMS, 27/4/2021).

Claro ejemplo de desinformación durante los momentos más críticos de la pandemia es el auge y la caída del tratamiento basado en la hidroxiclороquina, que fue recomendado públicamente por el presidente de Estados Unidos Donald Trump en 2020. Tiempo después, la OMS tuvo que desmentir los supuestos beneficios milagrosos de esta sustancia y alertar de que su consumo podía causar diarrea, náuseas, dolor abdominal, somnolencia y dolor de cabeza, al tiempo que hacía poco o nada para detener la covid-19 (OMS, 30/4/2021). Otro ejemplo de desinformación fue la difusión del uso de lejía diluida (blanqueadores) como tratamiento; al respecto, la Comisión Europea entregó un informe señalando que en países europeos tales como Bélgica hubo un aumento de hasta el 15% en intoxicaciones e incidentes por ingestión de esta sustancia durante momentos críticos de la pandemia (Comisión Europea, 2022).

Tanto la OMS como los Gobiernos y organizaciones del todo el mundo han trabajado de la mano con redes sociales tales como Facebook, Google, Pinterest, Twitter y YouTube para detener la desinformación (ONU, 2020). En marzo y abril de 2021, Twitter suspendió 527 cuentas por violar sus políticas de información sobre la covid-19; por su parte, Google anunció que entre marzo y abril del mismo año bloqueó 33 882 679 publicaciones y contenidos por el mismo motivo (Comisión Europea, 2022).

Así, la resistencia a los hechos ha despertado la llamada época de la posverdad —de lo falso, de la mentira, de la estafa en el ámbito público o privado—, una práctica manifiesta en los años de pandemia en redes sociales y medios de comunicación y con efectos, como se ha visto, en hábitos de salud, prevención y acción ante la covid-19. Estima la OMS que, durante los primeros tres meses de 2020, más de seis mil personas en todo el mundo fueron hospitalizadas y ochocientos murieron por desinformación asociada a la pandemia (OMS, 27/4/2021).

En la pandemia, algunas mentiras echaron raíces y se convirtieron en creencias generalizadas. La falta de controles de calidad en las redacciones de los medios, a veces sometidas a los ritmos y velocidades de las redes sociales, debilitó el esfuerzo que supone comprobar los datos, llenar vacíos informativos, descubrir trampas y no caer en la superficialidad. Un ejemplo de pobre cubrimiento periodístico durante la pandemia se dio en Brasil en 2021. Un informe presentado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) reveló que, durante el primer semestre de 2020, el Ministerio de Salud y la cadena Globo de ese país publicaron en sus redes 329 noticias falsas relacionadas con la covid-19, 253 de la cadena Globo y 76 del Ministerio de Salud (OPS, 2020).

También los intereses económicos e ideológicos han socavado la armonía entre la realidad, la información y las opiniones:

A la concentración de la propiedad de los grandes conglomerados mediáticos se suma la homogenización de los contenidos, es decir, si un grande dice: esto es A, todos repiten lo mismo y desde ahí en las redes sociales. En este carrusel se originan



falsas noticias, difamaciones y calumnias y se propagan círculos viciosos, generadores de rabias, odios, e intolerancia. Un retroceso social marcado por una nueva esclavitud ideológica que busca imponer un pensamiento único, donde solo el que piensa como yo tiene espacio y futuro (Velásquez, 2020).

Según los códigos éticos estudiados en este artículo, la verdad es sinónimo de precisión y evidencia, determinante en el periodismo de calidad y contraria a la posverdad. En este sentido, el escritor y periodista Tom Phillips (2018) sugiere comprobar fehacientemente lo que se afirma, cultivar un sano escepticismo ante aquello que tendemos a creer fácilmente, premiar a quienes reconozcan sus errores y llenar los vacíos de información existente.

4.2. RECUPERAR CALIDAD Y VERDAD

Adicionalmente, el hecho de que internet haya traído consigo nuevos canales de comunicación no garantiza que la información que circula por sus redes sea de calidad. Un aumento en la cantidad no supone un aumento paralelo en la calidad; más bien podría constituir lo contrario, como ya hemos visto.

Otra novedad comunicativa que influye directamente en la rutina de los periodistas y de los medios son las denuncias que los ciudadanos difunden en las redes. En concreto, sobre pandemia y covid-19, aparecen vídeos, grabaciones, fotos, gráficos, textos, audios que muchas veces obtienen los ciudadanos y montan en las redes, algunos en forma de virales que alcanzan millones de visitas y despiertan toda clase de polémicas e insospechadas consecuencias.

En algunos de los casos más extremos, la ONU alertó a finales del 2020 de que ciertos grupos violentos, incluidos terroristas, extremistas y del crimen organizado, utilizaron las redes para diseminar teorías falsas sobre el origen de la covid-19, atribuyéndolo en ocasiones a los propios Gobiernos y en ocasiones a empresas farmacéuticas deseosas de riqueza por cuenta de la venta de vacunas. Dice la ONU en el mismo informe que «nada más en abril de 2020 estos grupos criminales enviaron más de 25 000 emails que supuestamente pertenecían a organizaciones tales como la Fundación Gates o la Organización Mundial de la Salud» (Noticias ONU, 2020).

Hoy, la proliferación de teléfonos móviles le permite a cualquier ciudadano ser un receptor y emisor constante de información y contenidos. Por ejemplo, la grabación de enfermos, personas moribundas, escenas de dolor, etc. En este proceso, los medios deben mantener equilibrio y respeto. No pueden estar al vaivén de los contenidos de las redes sociales, muchas veces cargadas de sentimientos dramáticos y a veces falsos. «Emocionarse siempre será más fácil que esforzarse por pensar críticamente, por investigar las fuentes y los autores de donde parte el mensaje y se genera la información» (Navarro, 2022, p. 158).

La influencia de las redes sociales en la elaboración de contenidos de los medios de comunicación demanda criterios que establezcan políticas para su uso y reproducción —con más cuidado y atención si se trata de temas que afectan la salud física y mental de los ciudadanos—. Sin duda, los parámetros profesionales del periodismo de calidad pueden ayudar a enfrentar estas nuevas realidades informativas que, teniendo al ciudadano como receptor y emisor, se difunden a través de las redes.



Los controles de fondo, es decir, el poder evaluar la veracidad de los hechos, así como la confrontación de datos y circunstancias, deben primar sobre el afán de difusión. Y, en cuanto a la forma, el contenido de vídeos, gráficos y audios que circulan en los medios digitales también debe ser sometido a evaluación según criterios éticos y profesionales, antes de su emisión, pues estas redes también pueden caer en la dinámica poco productiva de reproducir y abultar murmuraciones, miedo y pánico.

La autorregulación de esta clase de usos y contenidos en las redes sociales debe ser parte del debate profesional actual de la comunicación y el periodismo. Por una parte, tal como expresa Benedicto XVI, no solo la técnica es garantía de comunicación y armonía: «La sociedad cada vez más globalizada nos hace más cercanos, pero no más hermanos. La razón, por sí sola, es capaz de aceptar la igualdad entre los hombres y de establecer una convivencia cívica entre ellos, pero no consigue fundar la hermandad» (2009, p. 53).

Un punto de equilibrio en este propósito debe partir de la identificación de sus participantes o usuarios; las redes no se pueden convertir en paraísos o cuevas de anónimos que, al amparo de la libertad de expresión y acceso, utilizan estos nuevos medios para destruir, calumniar, mentir y difundir miedo y rabia. Su regulación debe apuntar a procesos pedagógicos en beneficio de la libertad personal y la convivencia social. «La forma en que los hablantes y los oyentes hacen uso de su libertad comunicativa para tomar posiciones afirmativas o negativas no depende de su discreción subjetiva. Porque son libres solo en virtud de la fuerza vinculante de los reclamos justificables que plantean entre sí» (Habermas, 1981, p. 167). La anarquía que se desata en las nuevas formas de comunicación debilita la libertad y la razón.

En esta encrucijada social y comunicativa, se plantea volver a lo esencial: la recuperación de la verdad como una necesidad ético-política para el sano funcionamiento del tejido social y de la democracia. Un imperativo profesional que, desde la comunicación y el periodismo, exige investigación, rigor y prudencia.



5. Conclusiones

El desempeño profesional de los periodistas y comunicadores en el cubrimiento de emergencias de salud pública como la covid-19 se debe regir por normas éticas y estándares de calidad indicados, por ejemplo, en los tres documentos estudiados en este escrito y articulados en la información, la pedagogía y la investigación.

El periodismo de calidad, ejercido con responsabilidad social, contribuye al equilibrio y a la armonía ciudadanos, sin despertar miedo o pánico, sin alterar ni dramatizar la realidad (Velásquez, 2001). En este sentido, es importante saber que la calidad de la información depende de la preparación, conocimiento y rectitud de los periodistas y medios de comunicación. La covid-19 evidenció la necesidad de periodistas especializados en temas de salud, ciencia y tecnología. La credibilidad del medio está asociada al conocimiento y a la prudencia en el tratamiento de la información.

Informar y mostrar la realidad de la covid-19, sus efectos, cambios y consecuencias ha sido parte del trabajo y misión de la prensa. La veracidad de los hechos evita especulaciones y exige comprobación de los sucesos, evidencias y datos antes de su difusión. También exige la consulta, seguimiento, confrontación y protección de las fuentes. Contrario al periodismo

de calidad es la construcción de informaciones con fuentes inexistentes, imprecisas, anónimas o manipuladas.

El acceso a las fuentes es garantía de responsabilidad periodística, así como la transparencia de las instituciones gubernamentales y privadas, tales como las empresas farmacéuticas y hospitalarias. No se debe abusar de la reserva informativa, tampoco obstaculizar el acceso a las fuentes.

El soporte y sustentación de los hechos fortalece el periodismo de investigación y la misión pedagógica. Esto ayuda a comprender la etapa informativa, los datos aislados o la filtración interesada. Contrario al periodismo de calidad es la falta de contextos explicativos, la ausencia de fuentes y la manipulación de la realidad por intereses ideológicos, comerciales, personales o colectivos.

La veracidad, el soporte y la interpretación de los hechos es el fundamento que orienta, en tiempos de pandemia de covid-19, el trabajo pedagógico e investigativo de los medios de comunicación. La ausencia de estos fundamentos puede terminar en contenidos que despiertan miedo, rabia y pánico en la ciudadanía.

La radio, la prensa y la televisión, así como los medios digitales en todos los formatos y estilos empleados, deben regirse por las mismas normas éticas y de calidad. La inmediatez, el ruido de las redes sociales, la alteración digital de los hechos y el afán de ganar tráfico y seguidores podrían ser generadores de miedo y manipulación.

La covid-19 ha sido la primera pandemia mundial en la era de internet. Esta circunstancia cambió rutinas del periodismo y la comunicación masiva con el uso de las redes sociales, en las que cualquier persona se puede constituir en emisora y receptora en las autopistas de la multimedia. Este desarrollo tecnológico ha influido en las disposiciones de los ciudadanos, que, según circunstancias de la pandemia, colmaron con toda clase de contenidos las ansias de información, muchas veces sin ningún rigor, criterio o certeza. Una tendencia que pudo generar angustia y miedo. Las nuevas formas de comunicación y su tecnología exigen emisores y receptores con más habilidades de reflexión, capaces de contribuir a fortalecer las relaciones sociales y el bienestar ciudadano.

También, por primera vez, los medios de comunicación y el periodismo profesional compartieron espacio público con las redes sociales. Una situación inédita que influyó en contenidos, formas de presentación y rutinas de los medios de comunicación y una buena ocasión para contrastar la calidad de la información profesional con otros contenidos y tendencias en redes y su influencia en los estados de ánimo de los cibernautas.



6. Referencias bibliográficas

- Arendt, H. (1998). *La banalidad del mal*. Chicago: University Of Chicago Press.
- Applebaum, A. (2021). *La seducción del autoritarismo*. Barcelona: Penguin Random House.
- Aristóteles. (2004). *Ética nicomaquea*. Madrid: Alianza Editorial, libro 1.
- Benedicto XVI (2009). *Caritas in veritate*. Bogotá: San Pablo.
- Benedicto XVI (22/09/2011). *Discurso ante el Parlamento alemán*. <http://bit.ly/3ZT8e01>
- Byrne, D. (06/04/2020). *What journalists can learn from their mistakes during the pandemic*. <http://bit.ly/3HoWZFr>

- Comisión Europea (s.f.). *Tackling coronavirus disinformation*. <https://bit.ly/3D9x6XD>
- Conde, P. (22/05/2022). Las fobias sociales que van a aumentar tras la pandemia. *ABC*. <https://bit.ly/3krsaqu>
- El Tiempo (5/11/1999). *Acuerdo por la Discreción*. <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-948745>
- Ethical Journalism Network —EJN— (20/04/2020). Declaración de Principios *Éticos para el cubrimiento de la pandemia covid-19*. <https://ethicaljournalismnetwork.org/>
- Francisco (18/06/2022). *La comunicación debe ser limpia y completa*. <http://bit.ly/3kCKvAW>
- Fuhem (s.f.). *Declaración de Principios de Conducta de los Periodistas. Segundo Congreso Mundial de la Federación Internacional de Periodistas*. <https://bit.ly/3j2DngP>
- Habermas, J. (1981). *Historia y crítica de la opinión pública. La transformación estructural de la vida pública*. Barcelona: Editorial GG.
- Instituto de Salud Global de Barcelona (22/09/2020). *Infodemia: ¿Cómo ha afectado la epidemia de desinformación a la respuesta frente a la covid-19?* <http://bit.ly/3ZSwOOC>
- Iyengar, S. y Kinder, D. (1987). *News that matters. Television and American opinion*. Chicago: University of Chicago Press.
- Kovach, B. y Rosenstiel, T. (2007). *The elements of journalism: What news people should know and the public should expect*. Nueva York: Three Rivers Press.
- López-Goñi, I. (04/2020). *El coronavirus más mediático, la difícil relación entre la ciencia exprés y los medios de comunicación*. <http://bit.ly/3kCKk8K>
- Martín, J. (16/10/2012). Juan Antonio Giner: Los periodistas sufren en empresas gestionadas por incompetentes. *La Información*. <https://bit.ly/3ZTCZlx>
- McCombs, M. (2006). *Estableciendo la agenda*. Barcelona: Planeta.
- McCombs, M. y Shaw, D. (1972). *The agenda-setting function of mass media*. Washington D. C.: Quarterly.
- McQuail, D. (2002). *Introducción a la teoría de la comunicación de masas*. Barcelona: Paidós.
- Navarro, A. (2022). Posverdad, medios de comunicación y poder. Un problema para las humanidades. *Comunicación y Hombre*, 18, 151-166. <https://doi.org/10.32466/eufv-cyh.2022.18.670.151-166>.
- Noelle-Neumann, E. (1995). *La espiral del silencio*. Barcelona: Paidós.
- Noticias ONU (12/11/2020) *Las redes sociales, la principal arma terrorista durante la pandemia de covid-19*. <https://news.un.org/es/story/2020/11/1484342>
- Organización Mundial de la Salud —OMS— (23/09/2020). *Gestión de la infodemia sobre la covid-19: Promover comportamientos saludables y mitigar los daños derivados de la información incorrecta y falsa*. <http://bit.ly/3wlOaWz>
- Organización Mundial de la Salud —OMS— (27/4/2021). *Fighting misinformation in the time of covid-19, one click at a time*. <http://bit.ly/3iWtoJY>
- Organización Mundial de la Salud —OMS— (30/4/2021). *Enfermedad por el coronavirus de 2019 (covid-19): hidroxiclороquina*. <http://bit.ly/3XPel3H>
- Organización Naciones Unidas —ONU— (1/4/2020). *La ONU contra la desinformación sobre el covid-19 y los ataques cibernéticos*. <https://bit.ly/3H1qxYh>
- Organización Panamericana de la Salud —OPS— (s.f.). *Análisis de las noticias falsas divulgadas durante la pandemia de covid-19 en Brasil*. <http://bit.ly/3HqfJnY>
- Organización Panamericana de la Salud —OPS— (21/4/2021). *La desinformación alimenta las dudas sobre las vacunas contra la covid-19, según la directora de la OPS*. <http://bit.ly/3XQZJ3W>



- Phillips, T. (2018). *Truth: A brief history of total bullsh*t*. Kindle.
- Rodríguez, A. y Ureña, D. (2011). Diez razones para el uso de Twitter como herramienta en la comunicación política y electoral. *Comunicación y Pluralismo*, 10, 36-48.
- Sartori, G. (2007). *¿Qué es la democracia?* Madrid: Taurus.
- Torrío, E. (05/2009). Por unos medios de calidad. *El deber*. <https://bit.ly/3kD1KCx>
- Unesco (08/11/1983). *Código Internacional de Ética Periodística*. <https://es.scribd.com/document/256466012/Código-Internacional-de-Etica-Periodistica-UNESCO>
- Velásquez, C. (2020). *Los dientes de la censura* [Vídeo]. YouTube. <https://www.larepublica.co/analisis/cesar-mauricio-velasquez-o-2865664/los-dientes-de-la-censura-3089002>
- Velásquez, C. (2001). Violencia en la televisión colombiana: Una exploración de su intensidad. *En Directo*, 4, 2-3.
- Weber, M. (1978). *Economía y sociedad*. California: University of California.



