

**DOI:** 10.26820/reciamuc/6.(3).julio.2022.305-311

**URL:** <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/910>

**EDITORIAL:** Saberes del Conocimiento

**REVISTA:** RECIAMUC

**ISSN:** 2588-0748

**TIPO DE INVESTIGACIÓN:** Artículo de revisión

**CÓDIGO UNESCO:** 5910 Opinión Pública

**PAGINAS:** 305-311






## Comunicación responsable en tiempos de pandemia

Responsible communication in times of pandemic

Comunicação responsável em tempos de pandemia

**Ángel Alberto Matamoros Dávalos<sup>1</sup>; Mariana Isaura Aviles Pazmiño<sup>2</sup>; Milton Marcos González Santos<sup>3</sup>**

**RECIBIDO:** 20/06/2022 **ACEPTADO:** 10/07/2022 **PUBLICADO:** 01/08/2022

1. Magister en Diseño Curricular; Master Universitario en Formación del Profesorado de Educación Secundaria de Ecuador, Especialidad: Orientación Educativa; Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social; Universidad Estatal Península de Santa Elena; La Libertad, Ecuador; [amatamoros@upse.edu.ec](mailto:amatamoros@upse.edu.ec);  <https://orcid.org/0000-0002-3809-1724>
2. Magister en Diseño Curricular; Licenciada en Ciencias de la Comunicación Social; Investigadora Independiente; Guayaquil, Ecuador; [marianin071@hotmail.com](mailto:marianin071@hotmail.com);  <https://orcid.org/0000-0002-5564-6066>
3. Magister en Periodismo; Diploma Superior en Gestión y Planificación Educativa; Magister en Gerencia Educativa; Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social; Investigador Independiente; Guayaquil, Ecuador; [migonsa15@gmail.com](mailto:migonsa15@gmail.com);  <https://orcid.org/0000-0002-2819-2847>

### CORRESPONDENCIA

Ángel Alberto Matamoros Dávalos

[irecuenca2010@gmail.com](mailto:irecuenca2010@gmail.com)

La Libertad, Ecuador

## ABSTRACT

Los medios de comunicación tienen un papel fundamental en el manejo de la pandemia, puesto que su trabajo es informar cada acontecimiento que se desarrolla en el día a día, los medios masivos de comunicación intentan tranquilizar a las personas diciendo que el coronavirus causa menos muertes que la propia gripe española, los epidemiólogos aseguran que el virus es letal y que el confinamiento es el mejor cuidado que se puede tener para evitar un contagio. La metodología utilizada para el presente trabajo de investigación, se enmarca dentro de una revisión bibliográfica de tipo documental, ya que nos vamos a ocupar de temas planteados a nivel teórico como es Comunicación responsable en tiempos de pandemia. La técnica para la recolección de datos está constituida por materiales electrónicos, estos últimos como Google Académico, entre otros, apoyándose para ello en el uso de descriptores certificados y avalados por el tesauro de la UNESCO. La información aquí obtenida será revisada para su posterior análisis. Los estragos que produjo la pandemia del Covid 19 en todos los niveles sociales, por las acciones forzadas tomadas por los gobiernos a causa de los confinamientos para evitar los contagios, trajo consigo una avalancha de búsqueda de información por parte de los ciudadanos sobre todos en los aspectos relacionados con el Covid. En cuanto a propagación, medios de contagio, síntomas, como surgió el virus, entre otros aspectos, y allí es donde las redes sociales que no tienen un filtro y son de libre acceso y posteo de información, se han llenado de un sinnúmero de informaciones sin bases legales ni científicas sobre el coronavirus, generando alarma y problemas psicológicos dentro del confinamiento a causa de la ansiedad y el temor a esta realidad nueva para el mundo entero. Aquí la lucha de los organismos nacionales e internacionales en brindar información oportuna y veraz que le de confianza a la población, es por ello que los esfuerzos deben estar dirigidos a replicar informaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y otros organismos de salud internacionales de alta confiabilidad, para mantener la calma, cordura y confianza en las actuaciones de organismos multilaterales para la contención y erradicación del coronavirus.

**Palabras clave:** Información, Coronavirus, Falsa, Veraz, Organismos.

## RESUMEN

The media have a fundamental role in managing the pandemic, since their job is to report every event that takes place on a day-to-day basis, the mass media try to reassure people by saying that the coronavirus causes fewer deaths than the Spanish flu itself, epidemiologists assure that the virus is lethal and that confinement is the best care that can be taken to avoid contagion. The methodology used for this research work is framed within a documentary-type bibliographic review, since we are going to deal with issues raised at a theoretical level, such as Responsible Communication in times of pandemic. The technique for data collection is made up of electronic materials, the latter such as Google Scholar, among others, relying for this on the use of certified descriptors endorsed by the UNESCO thesaurus. The information obtained here will be reviewed for further analysis. The ravages caused by the Covid 19 pandemic at all social levels, due to the forced actions taken by governments due to confinements to avoid contagion, brought with it an avalanche of information searches by citizens about everyone in the world. aspects related to Covid. In terms of spread, means of contagion, symptoms, how the virus emerged, among other aspects, and that is where social networks that do not have a filter and are freely accessible and post information, have been filled with countless information without legal or scientific bases on the coronavirus, generating alarm and psychological problems within the confinement due to anxiety and fear of this new reality for the entire world. Here the struggle of national and international organizations to provide timely and accurate information that gives confidence to the population, is why efforts should be directed to replicate information from the World Health Organization (WHO) and other health organizations. highly reliable international organizations, to maintain calm, sanity and confidence in the actions of multilateral organizations for the containment and eradication of the coronavirus.

**Keywords:** Information, Coronavirus, False, Truthful, Organisms.

## RESUMO

Os meios de comunicação social têm um papel fundamental na gestão da pandemia, uma vez que o seu trabalho é relatar todos os eventos que ocorrem no dia-a-dia, os meios de comunicação social tentam tranquilizar as pessoas dizendo que o coronavírus causa menos mortes do que a própria gripe espanhola, os epidemiologistas asseguram que o vírus é letal e que o confinamento é o melhor cuidado que pode ser tomado para evitar o contágio. A metodologia utilizada para este trabalho de investigação está enquadrada numa revisão bibliográfica de tipo documental, uma vez que vamos tratar de questões levantadas a um nível teórico, como a Comunicação Responsável em tempos de pandemia. A técnica de recolha de dados é constituída por materiais electrónicos, este último como o Google Scholar, entre outros, contando para isso com a utilização de descritores certificados endossados pelo thesaurus da UNESCO. A informação aqui obtida será revista para uma análise mais aprofundada. A devastação causada pela pandemia de Covid 19 a todos os níveis sociais, devido às acções forçadas pelos governos devido a confinamentos para evitar o contágio, trouxe consigo uma avalanche de pesquisas de informação por parte dos cidadãos sobre todos os aspectos relacionados com o Covid. Em termos de propagação, meios de contágio, sintomas, entre outros aspectos, e é aí que as redes sociais que não possuem um filtro e são de livre acesso e de informação, foram preenchidas com inúmeras informações sem bases legais ou científicas sobre o coronavírus, gerando alarme e problemas psicológicos dentro do confinamento devido à ansiedade e ao medo desta nova realidade para todo o mundo. Aqui a luta das organizações nacionais e internacionais para fornecer informação oportuna e precisa que dê confiança à população, é por isso que devem ser dirigidos esforços para replicar informação da Organização Mundial de Saúde (OMS) e outras organizações de saúde. organizações internacionais altamente fiáveis, para manter a calma, a sanidade e a confiança nas acções das organizações multilaterais para a contenção e erradicação do coronavírus coronário.

**Palavras-chave:** Informação, Coronavírus, Falso, Verdadeiro, Organismos.

## Introducción

La propagación del coronavirus (COVID-19), ha afectado casi todas las facetas de la vida de las personas en todo el mundo, debido a que la pandemia resultó ser un importante problema de salud pública internacional. Al 18 de septiembre de 2021, según el modelo HOLT y la OMS, se estima que al finalizar el mes de diciembre estarán contagiadas 283.662.031 personas (casos acumulados a nivel global), incluyendo un poco más de 5 millones de muertes en el mundo. Desde luego, bajo esos requisitos de aislamiento preventivo, y la necesidad de seguir interconectándose desde la distancia, la tecnología de la comunicación y las redes sociales, continúan siendo hoy, una manera de combatir los sentimientos del aislamiento y de buscar que una porción de la vida vuelva a la normalidad, en favor de un bienestar subjetivo, ocasionada por la pérdida parcial de interacción física (Cárdenas García, 2021). Las redes sociales al ser un medio de difusión que no cuenta con ningún tipo de regulación, permite difundir un sin número de noticias que sin ningún tipo de contraste resultan ser falsas, lo que puede generar pánico y revuelo social entre las personas que no saben ya qué hacer para no contagiarse del virus (Guerra Benítez, 2022).

Los medios de comunicación tienen un papel fundamental en el manejo de la pandemia, puesto que su trabajo es informar cada acontecimiento que se desarrolla en el día a día, los medios masivos de comunicación intentan tranquilizar a las personas diciendo que el coronavirus causa menos muertes que la propia gripe española, los epidemiólogos aseguran que el virus es letal y que el confinamiento es el mejor cuidado que se puede tener para evitar un contagio (Guerra Benítez, 2022).

La actual pandemia por COVID-19 está generando un verdadero desafío para la humanidad, en todos los niveles y en los más diversos e insospechados aspectos y espa-

cios del quehacer cotidiano. Una temática insuficientemente tratada en el curso de esta pandemia y cuyos negativos efectos, se consideran, pueden llevar a interferir los canales de comunicación con la ciudadanía, es la relativa al manejo y comunicación de la información (Bórquez P et al., 2020).

A través de los dispositivos móviles, la producción de noticias gana fuerza y se torna más accesible, ya que, además de captar las imágenes, algunos equipos de telefonía móvil y algunas aplicaciones de redes sociales, ofrecen al periodista la posibilidad de publicar sus noticias en tiempo real y en ambientes de distribución accesibles por internet, un claro ejemplo al que pudimos ser testigos durante los inicios de la pandemia COVID-19, donde la información a través de redes sociales circulaba a nivel mundial. Esto tiene consecuencias favorables y desfavorables ya que en primer lugar sociedad y de esta manera muchos ciudadanos conscientes tomaron la debida precaución al evitar el contagio de la misma. Por otro lado, desfavorable, ya que hubo información falsa de fuentes no confiables sobre los hechos que acontecían durante la pandemia, exagerar las noticias a nivel extremo y sin censura, hizo que mucha gente sufra daños emocionales (Orellana & Patricia, 2022).

Las creencias individuales son un factor determinante de nuestra conducta, por tal motivo, si las ideas sobre la pandemia son falsas o carentes de sustento, entonces las conductas que se adoptan para su contención en poco contribuirán a, o irán en contra de, los esfuerzos internacionales por aminorar los efectos nocivos de la enfermedad. Las acciones para mitigar la pandemia requieren de la participación responsable de toda la población, por lo anterior, la generación y propagación de información falsa es tan letal como no adoptar las recomendaciones de salubridad (Mayorga Madrigal, 2021).

Informar sobre el Covid-19 se ha convertido en todo un desafío para los periodistas, que han de buscar continuamente el equilibrio entre ofrecer información actualizada y veraz, sin amplificar el miedo de las audiencias. El cambio constante en los datos, la proliferación de los bulos y fake news ante un futuro incierto, además de las posturas contrapuestas sobre la buena o mala gestión de las instituciones oficiales dificulta aún más una labor marcada, históricamente, por el ritmo frenético en las redacciones y el ansia de ser los primeros o los que aglutinan más clics (López Doblas et al., 2020).

### Metodología

La metodología utilizada para el presente trabajo de investigación, se enmarca dentro de una revisión bibliográfica de tipo documental, ya que nos vamos a ocupar de temas planteados a nivel teórico como es Comunicación responsable en tiempos de pandemia. La técnica para la recolección de datos está constituida por materiales electrónicos, estos últimos como Google Académico, entre otros, apoyándose para ello en el uso de descriptores certificados y avalados por el tesoro de la UNESCO. La información aquí obtenida será revisada para su posterior análisis.

### Resultados

Consejos para ofrecer información responsable sobre Covid-19 (López Doblas et al., 2020).

#### 1. Evita un lenguaje sensacionalista

Los periodistas han de tener presente su responsabilidad ante el manejo de las emociones del público, evitando difundir miedo indebidamente. Por ello, se recomienda huir de términos emocionales o sensacionalistas como “confusión”, “asesino” o “catástrofe”. No obstante, seguimos leyendo cada día titulares alarmistas que provocan pánico en la población.

#### 2. Ten en cuenta las imágenes, selecciónalas cuidadosamente

Elegir cuidadosamente las imágenes, alejándose de fotografías de archivo que puedan reforzar estereotipos (como una imagen de una persona asiática con mascarilla sacada de contexto) o alimentar el pánico (supermercados con escasez de productos). Antes de usar una imagen, piensa en lo que aporta realmente la imagen seleccionada, si está descontextualizada y cuál va a ser el impacto que puede generar en el público.

#### 3. Evita especular sobre los posibles peores escenarios

Alentar a expertos para que den citas especulativas o sensacionalistas no siempre ayuda a los lectores. “Debemos centrarnos en lo que sabemos”, según Wahl-Jorgensen, directora del grupo de investigación Journalism and Democracy, de la Universidad de Cardiff. Y hay que ser francos ante lo que no sabemos.

#### 4. Proporciona a los lectores acciones específicas que puedan llevar a cabo

La incertidumbre nos hace más vulnerables a la información errónea o los bulos en salud. En esta línea, se recomienda hacer hincapié en las recomendaciones aprobadas por expertos para prevenir la propagación del virus, dando así una sensación de control a la ciudadanía.

#### 5. Dirige a los lectores a las fuentes oficiales de información

Dirigir a los lectores a fuentes expertas y fiables, como la Organización Mundial de la Salud, contribuye a mejorar la información del público. Los medios de comunicación han de desarrollar la confianza de la audiencia en las organizaciones de la salud y profesionales expertos, para que los lectores sepan a quién recurrir para futuras recomendaciones. En esta línea, tanto Google como diferentes redes sociales (Twitter, Facebook, etc...) filtran los resultados de

búsquedas y dirigen a la OMS, Ministerio de Sanidad y otras fuentes fiables.

### **6. Cuidado con las investigaciones que utilizas en tus publicaciones. Consulta con expertos**

Ha habido una proliferación de artículos sobre COVID-19 sin una revisión por pares pre-prints. O, dicho de otra forma, sin pasar por los controles de calidad adecuados. Algunos de estos artículos científicos proporcionan información que no debe amplificarse. Si se decide utilizar estos artículos, se recomienda consultar a un científico independiente antes de su publicación.

### **7. Reflexiona sobre qué rumores abordar. No todos merecen cobertura**

Los rumores, bulos o fake news acaban convirtiéndose en noticia, y muchas veces los medios de comunicación persiguen desmentirlos. No obstante, se aconseja evitar llamar la atención sobre rumores que están recibiendo poca participación o sólo están actuando en nichos concretos. Se proponen 5 preguntas para considerar si un rumor ha alcanzado el punto de inflexión:

- ¿Cuál ha sido el impacto del rumor?
- ¿La discusión sobre el rumor se limita a una comunidad en línea?
- ¿El rumor saltó entre diferentes plataformas?
- ¿Una cuenta influyente o verificada compartió el rumor?
- ¿Han cubierto el rumor los grandes medios de comunicación?

### **8. Haz que tu contenido sea fácil de comprender**

Contenidos simples y breves. Usa gráficos para ilustrar la información y asegúrate de destacar la información veraz, frente al rumor. Encuentra maneras simples y atractivas de enfocarte en los hechos y dar consejos concretos sobre los pasos que las personas pueden tomar.

### **9. Evita un lenguaje despectivo**

Los temores de las personas sobre el virus son razonables, incluso si algunas de las teorías están equivocadas. La ansiedad es una reacción muy común ante la incertidumbre, por ello, se aconseja abordar las falsas creencias con empatía, en lugar de con juicio, sin desprestigiar a las personas que se hacen eco de temores infundados.

### **10. Averigua qué preguntas hacen los lectores de Covid-19 y llena los vacíos de información con periodismo de servicio**

En la situación actual, existen muchos vacíos de información donde los datos relevantes disponibles son limitados o inexistentes. Los medios de comunicación deben actuar para ofrecer información de calidad y rellenar esos vacíos. ¿Cómo? Pensando en las preguntas que se hacen los lectores o en las palabras clave que utilizan para buscar respuestas, analizar quiénes están creando contenido en torno a esas preguntas y llenar los vacíos de datos con contenido de calidad.

### **La comunicación ideal**

Una pretensión compartida por diversos líderes mundiales para mitigar los efectos nocivos de la pandemia es que los ciudadanos se informen en fuentes confiables, se comparta o divulgue información sustentada científica y racionalmente y se actúe atendiendo las recomendaciones de los expertos. En este tenor, Tedros Adhanom Ghebreyesus, director de la OMS y Alex Ng, miembro consultivo sobre salud digital de la OMS, afirman que “La OMS seguirá promoviendo la información verificada y colaborará con empresas de tecnología y medios de comunicación para que la gente conozca los hechos reales, se desacrediten las teorías de conspiración y se corrija rápidamente la información incorrecta con miras a proteger y promover la salud pública” (Mayorga Madrigal, 2021).

El ideal comunicativo durante la pandemia involucra a todos los ciudadanos, todos podemos ser receptores, pero también emisores en forma masiva “el concepto de comunicación y el de transmisión están adquiriendo una forma absolutamente nueva, puesto que nunca se había podido concebir en la práctica sistemas de comunicación que fueran globales”. Hoy en día toda forma de comunicación es una comunicación colectiva”. Así como se informa en correspondencia con el ideal, también se difunde información falsa, originada en fuentes poco confiables o en rumores (Mayorga Madrigal, 2021).

Si entre los ciudadanos se compartieran las siguientes creencias: 1) “El contagio por SARS-CoV-2 pone en peligro la vida”, 2) “Debemos evitar poner en riesgo la vida de manera inútil” y 3) “Las medidas de prevención que recomiendan las autoridades responsables de proteger la salud pública son pertinentes”, entonces, si las tres proposiciones están justificadas, se reducirían los contagios ya que nuestras creencias tienen una fuerte influencia sobre las acciones que realizamos de manera voluntaria. Pero nuevamente nos situamos en un escenario ideal ya que por lo menos la creencia 1) y 3) no son admitidas por amplios sectores de la sociedad (Mayorga Madrigal, 2021).

### **Recomendaciones ante la crisis y adaptación del periodismo**

- Una evolución forzada, esperada o aplazada empezó durante esta crisis, un periodismo que cambió de manera positiva, evolucionó y dejó atrás paradigmas que parecían inamovibles, tan arraigados como el consejo de redacción donde todos los periodistas tenían que llegar a una hora para debatir con el director y los jefes de redacción las noticias del día y los temas que se iban a trabajar en el noticiero de radio o televisión o en el periódico. Con herramientas digitales, estas reuniones no exigen la presencia de los reporteros que pueden ir avanzando con su trabajo.

- Ahora bien, con respecto a las entrevistas digitales, hace unos años no se pensaba que un periodista podía hacer una buena entrevista si no era de manera presencial, ahora las entrevistas se hacen de manera digital y pueden ser igual de buenas y productivas. Una sala de redacción no necesita estar llena de reporteros para mostrar producción; reporteros desde sus casas o sus sitios de trabajo envían los informes con imágenes grabadas desde su celular en el lugar de la noticia; o presentadores que salen desde sus casas a presentar los noticieros y noticieros digitales que tienen más audiencia que los medios tradicionales (Molina & Montoya, 2022).
- Todos los medios de comunicación en general además generar información relevante para comprender los efectos de la pandemia, se convierten en la primera fuente de información, el aporte de los medios a través de la cobertura y el tratamiento que le dan a la información ha sido notable para instaurar una conciencia colectiva y enfrentar los efectos psicológicos, sociales que provoca la pandemia (Orellana & Patricia, 2022).
- La comunicación, sin duda, es un servicio social y un derecho reconocido a nivel mundial. Bajo esta premisa quien mediatice la comunicación tiene que garantizar la circulación de información de forma responsable, que la audiencia en este, sea verificada, contrastada y que contribuya y favorezca en el tiempo de pandemia de COVID 19 (Orellana & Patricia, 2022).

### **Conclusión**

Los estragos que produjo la pandemia del Covid 19 en todos los niveles sociales, por las acciones forzadas tomadas por los gobiernos a causa de los confinamientos para evitar los contagios, trajo consigo una avalancha de búsqueda de información por parte de los ciudadanos sobre todos en los aspectos relacionados con el Covid. En

cuanto a propagación, medios de contagio, síntomas, como surgió el virus, entre otros aspectos, y allí es donde las redes sociales que no tienen un filtro y son de libre acceso y posteo de información, se han llenado de un sinnúmero de informaciones sin bases legales ni científicas sobre el coronavirus, generando alarma y problemas psicológicos dentro del confinamiento a causa de la ansiedad y el temor a esta realidad nueva para el mundo entero. Aquí la lucha de los organismos nacionales e internacionales en brindar información oportuna y veraz que le de confianza a la población, es por ello que los esfuerzos deben estar dirigidos a replicar informaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y otros organismos de salud internacionales de alta confiabilidad, para mantener la calma, cordura y confianza en las actuaciones de organismos multilaterales para la contención y erradicación del coronavirus.

### Bibliografía

- Bórquez P, B., Luengo-Charathc, M. Anguita, V., Bascuñán, R. M. L., Pacheco, I. M., Michaud, C. P., & Vacarezza, Y. R. (2020). Uso y difusión responsable de la información en pandemia: un imperativo ético. *Rev Chil Pediatr*, 91(5), 794–799. <https://doi.org/10.32641/rchped.vi91i5.2420>
- Cárdenas García, J. B. (2021). EL USO DE LAS REDES SOCIALES Y LA COMUNICACIÓN EN LÍNEA COMO HERRAMIENTA CONVERSACIONAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID-19. *JSSMR*, 4(1). <https://doi.org/10.5281/zenodo.6384404>
- Guerra Benítez, T. A. (2022). La labor periodística y digitalización de los medios de comunicación tradicionales durante la pandemia covid-19 [UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO]. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35004/1/BJCS-CS-656.pdf>
- López Doblas, M., Luque Martín, N., & Barato Martín, A. (2020). Medios de comunicación y COVID-19: Pautas para una información responsable. 09/04/2020. <https://www.easp.es/web/coronavirus/saludpublica/medios-de-comunicacion-y-covid-19-pautas-para-una-informacion-responsable/>
- Mayorga Madrigal, C. (2021). COMUNICACIÓN RESPONSABLE DURANTE LA PANDEMIA. Universidad Nacional Autónoma de México. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/14/6503/27a.pdf>
- Molina, K. P. C., & Montoya, S. Y. (2022). Comunicación estratégica, periodismo y desafíos de la transformación comunicacional en tiempos de pandemia. In *RELACIONES HUMANAS, COMUNICACIÓN Y NORMATIVA DURANTE LA PANDEMIA*. Universidad Sergio Arboleda.
- Orellana, C., & Patricia, S. (2022). Comunicación transmedia y su importancia en época de pandemia [UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL]. <http://200.24.193.135/bitstream/44000/4947/1/T-ULVR-3982.pdf>

### CITAR ESTE ARTICULO:

Matamoros Dávalos, Ángel A., Aviles Pazmiño, M. I., & González Santos, M. M. (2022). Comunicación responsable en tiempos de pandemia. *RECIAMUC*, 6(3), 305-311. [https://doi.org/10.26820/eciamuc/6.\(3\).julio.2022.305-311](https://doi.org/10.26820/eciamuc/6.(3).julio.2022.305-311)

