

## **El tratamiento periodístico de la información vs. la infodemia en tiempos pandémicos: contrastes entre el periodismo profesional y el llamado periodismo ciudadano**

**Rosa Eugenia García Gómez<sup>1</sup> y**

**Javier Antonio Zepeda Orozco<sup>2</sup>**

### **Contribución en la Sección Panorama Social**

**Resumen:** En un panorama de retos, crisis y evolución tecnológica acelerada, la pandemia de COVID-19 acentuó los aspectos positivos y negativos del contexto informativo ligado al mundo real y el virtual: por un lado, el trabajo a distancia con herramientas de comunicación digitales portátiles, brindan acceso a publicación sin intermediarios y con una rapidez impensable en modelos de medios tradicionales. Por otro lado, la sobreproducción de información gracias a estos nuevos procesos, al alcance de todo el mundo, suponen riesgos que resultan en desinformación, noticias falsas o engañosas y el manejo de datos a conveniencia por entes públicos o privados. Este momento histórico requiere una reflexión de los procesos informativos desde los medios de comunicación y desde el exterior, donde la sociedad civil produce, circula, acelera o frena los mensajes que le son relevantes. Es pertinente re-aprovechar las herramientas digitales de comunicación con un uso ético y profesional, donde los periodistas, los medios de comunicación y las universidades tengan un rol de liderazgo y ejemplo ante la abundancia informativa, que en el entorno de la pandemia se ha catalogado como infodemia.

### **1. Introducción**

La quimera de la comunicación mundial a la que se refirió Wolton (2004, p.21) a principios del milenio se ha convertido en una gorgona a la luz de los acontecimientos críticos por la pandemia de Covid 19 en materia de salud y economía de finales de 2019 y 2020. Una creatura comunicacional de cuya cabeza salen incontables apéndices amenazantes; emisores mundializados de rayos fulminantes de información dejan a los receptores paralizados ante la saturación de datos, versiones, declaraciones y opiniones cuyos efectos, no siempre con éxito, la cultura y la educación amortiguan. Infodemia se le ha denominado.

El miedo es un factor transversal en el contexto de una pandemia mundial por la perspectiva paralizadora que llevó al encierro en el afán de la distancia social y a la

---

<sup>1</sup> Coordinadora de la carrera de Periodismo, Centro Universitario del Sur, Universidad de Guadalajara. Correo electrónico: rosa.garcia@cusur.udg.mx

<sup>2</sup> Responsable del Laboratorio de Periodismo, Centro Universitario del Sur, Universidad de Guadalajara. Correo electrónico: javier.zepeda@cusur.udg.mx

suspensión de actividades económicas: otro de los meollos de preocupación de los gobiernos mundiales trasladados hasta cada hogar a través del teléfono celular, la computadora, la televisión o la radio.

## 2. El campo periodístico

### 2.1 Los emisores

Los temas de las agendas mediáticas noticiosas del primer semestre de 2020 se construyeron alrededor de la inminente llegada del virus SARS-Cov-2. Conforme los brotes del virus se daban en las diferentes latitudes el factor de interés noticioso de la proximidad periodística<sup>3</sup>, en combinación con el de actualidad, se agregaban al conflicto y expectación que de por sí ya tenía el suceso de la pandemia. Además, con los registros de grandes poblaciones afectadas se sumaba el factor de la magnitud e incluso la prominencia de personas con las notas de contagios en personajes de la vida pública como deportistas, políticos y la farándula. El factor de interés periodístico del progreso evidentemente se hizo su lugar con los anuncios de hallazgos científicos alrededor del virus y la búsqueda de la vacuna para neutralizarlo. Es innegable, una amenazante pandemia mundial constituye un tema de trascendencia en todos los sentidos.

Las noticias saltaron de las secciones internacionales a las nacionales y una vez instaladas ahí rápidamente a los espacios para hablar de la ciudad y las comunidades particulares. En las salas de redacción la agenda era clara: la pandemia, su avance, implicaciones *locales*, las vacunas y tantas aristas más. Las negociaciones entre editores, reporteros, redactores y otros miembros de la cadena productiva de las noticias, tomaban acuerdos para darles forma y hacerlas públicas.

Los ámbitos no profesionalizados de manera paralela desarrollaban su propio temario. Las redes sociales construían una realidad alterna con datos, opiniones, imágenes, videos y memes que fluían libremente en Twitter, Facebook, Instagram, YouTube o WhatsApp, por mencionar las más extendidos por el número de cuentas personales que aglutinan en América Latina (Massiah, 2019). De acuerdo con Duarte (2019) en esta parte del continente se concentra la mayor cantidad de usuarios de redes sociales de todo el mundo. Los latinoamericanos pasan 212 minutos diarios frente a pantalla, contrastante con los 116 minutos por día de los usuarios de América del Norte, el más bajo regional en el globo. Con el confinamiento sanitario, en 2020 es de esperarse que el tiempo frente a pantalla

---

<sup>3</sup> En el periodismo existen factores o valores de interés periodístico, convenciones de la profesión para identificar y jerarquizar la información que ha de ocupar un espacio en la agenda informativa. Leñero y Marín (1986, 34-38) los definen: actualidad, conflicto, expectación, hazaña, humorismo, magnitud, progreso, prominencia, proximidad, rareza y trascendencia.

amente, y con ello, las posibilidades de encontrar más información en estos canales de comunicación con poca o nula calidad en sus fuentes o construcción, a diferencia de los que pueden encontrarse en medios informativos profesionales.

## 2.2. La construcción del mensaje informativo

El tiempo es el enemigo a vencer de los profesionales del periodismo. La labor de cumplir con las cualidades del estilo noticioso de claridad, propiedad, precisión, brevedad, sencillez, vigor expresivo, armonía y abundancia (Loya, 2009), implican horas de lectura, investigación y redacción, esas que son necesarias para imprimir la retórica en los textos. Sin embargo, son las horas de cierre de edición y las actualizaciones constantes las que marcan el límite para las acciones de investigación periodística y corroboración de datos.

Al hablar del periodismo especializado, el modelo de negocios vuelve a aparecer como eje primordial de acción. Si bien al periodista investigador se le da el beneficio del tiempo, pero no ilimitado, para desarrollar sus investigaciones reveladoras con el suficiente contexto y la técnica adecuada para narrar de manera sencilla, que no simplista, otro asunto es invertir además en la capacitación de los periodistas en temáticas especializadas como la ciencia o la tecnología, áreas desde donde se ha tratado de explicar periodísticamente la información relativa a la pandemia de COVID-19, pues la función social del periodismo especializado es la de ser mediador entre la ciencia y el resto de la sociedad a través de las adecuadas actividades de divulgación (Muñoz-Torres en Galdón, 2001).

Entre las aportaciones de periodistas y comunicadores participantes del Foro Virtual e Hispanoamericano de Periodismo Científico de mayo de 2020, en plena ola pandémica se escuchaba la sentencia recurrente: el enemigo a vencer es la infodemia, término que contiene las palabras información y epidemia, también traducido del anglicismo *infodemic* relativo al exceso de datos y rumores sobre un tema. (Fondéu RAE, 2020, p.1).

Con la rapidez e inmediatez del internet, las *fakenews* y la desinformación se vuelven virales sin que sus contenidos sean examinados o confirmados. Sin embargo, si tal información se retrae, se refuta o se corrige, el daño ha sido hecho y la evidencia se archiva digitalmente y perpetuamente (Cooke citado en Estrada-Cuzcano et. al., 2020).

Entre la información de internet y redes sociales hay contenidos precisos y con el rigor de la ética periodística, pero se enfrenta a lo que los usuarios hacen circular en mayor medida sin que necesariamente sea verídico, fiable o preciso. Los orígenes y propósitos de las *fake news* son tan variados que todavía no hay acuerdos sobre las traducciones y categorías, aunque Mottola (2020) atina a traducir términos relacionados con el fenómeno de la desinformación, tales como *fake news* = noticias falsas, *false news* = noticias falseadas,

*malinformation*=contenido manipulado, *disinformation*=desinformación, *misinformation* = información incorrecta o noticia engañosa, entre otros (2020). Contenidos relacionadas a ciertos propósitos u objetivos, que pueden ser tan inocentes como el simple hecho de ser mencionado o aparecer en la red, aumentar el tráfico, ofrecer productos, servicios o bien, en otros extremos insertar propaganda, manipular o presentar otras realidades (Estrada-Cuzcano, et. al., 2020) lo que va en contra de los propósitos del periodismo y los derechos civiles de acceso a la información.

En contraste con lo anterior es el interés colectivo lo que orienta al periodista profesional pues su actividad se afana en informar sobre hechos “que despiertan, pueden o deben despertar el interés social” (Leñero y Marín, 1986, p.30). El periodista ha de guiarse por lo tanto de acuerdo al sentido retórico como cualidad periodística de “hacer interesante lo importante” (Galdón, 2001, p. 52), y con ello, cumplir con el deber social de informar adecuadamente.

### **3. Los receptores, ahora prosumidores y los riesgos de la desinformación**

Como Wolton (2004) dice, si bien los periodistas construyen información y los receptores se imponen al tener la posibilidad de rechazarla, en el contexto actual los receptores tienen la opción de ya no sólo desdeñar la información, sino que modifican sus contenidos al construir y reconstruir su propia versión de las comunicaciones producidas con esquemas profesionales y éticos. Esto pone de manifiesto cómo las tecnologías de la información y comunicación y la internet 2.0, le brindan al usuario la posibilidad de no sólo consumir información, sino producirla desde sus entornos.

Si bien esto es un privilegio, derecho de libertad de expresión y ejercicio de la democracia, estar fuera de un contexto profesional de la producción informativa incrementa el riesgo de que esas narrativas del periodismo ciudadano alimenten los mensajes catalogados como fake news al carecer de verificación o precisión, aumentando el número de mensajes y con ello, el fenómeno de la infodemia. Pues como Barrios-Rubio (2014) dice los sistemas de redes sociales generan la percepción de sus participantes de que cualquier fotografía o frase que busca “informar” es periodística, dejando de lado las reglas del periodismo, más allá del uso de la tecnología.

Wolton (2004, p. 25) declara: “Cuanto más eficientes son las herramientas, menos controlable es la comunicación”, al hacer un breve análisis histórico y crítico del avance de los medios de comunicación desde la radio hasta internet y señalar cómo de manera ingenua las élites mundiales dejaron de lado el aspecto cultural al no prever que los recursos comunicacionales también pueden ser utilizados como medios de propagación de pensamientos y filosofías contrarios a la ideología dominante (o también para servir a

intereses propios), como en el contexto de una pandemia, con todos los elementos de alarma real en términos sanitarios y económicos, y la psicosis social generada, donde hemos sido testigo de la naturaleza incontrolable de los mensajes circulantes en las redes sociales.

#### **4. Discusión: la necesidad del periodismo responsable y ético**

Barrios-Rubio afirma que las redes sociales y las TICs son aliadas del periodismo, pero remarca la relevancia de la capacitación de los profesionales de la información que brinda dominio para una investigación rigurosa de manera paralela al uso de las herramientas tecnológica (2014). Así las competencias digitales de los futuros periodistas (y de los actuales), estén al tanto o más adelante que los usuarios prosumidores de la red, de tal manera que los mensajes informativos con calidad, fidelidad y fiabilidad, tengan las mismas o más probabilidades de circular en internet y de esta manera neutralizar el efecto desinformativo de la infodemia.

En ese sentido, los medios consolidados, comprometidos con el ejercicio periodístico y la producción informativa de calidad, también juegan un papel fundamental al propiciar que los reporteros en activo se actualicen y utilicen TICs y redes sociales, así como fomenten el periodismo especializado y la investigación de largo alcance.

Aquí es donde el llamado periodismo ciudadano puede tener cabida, para hacer llegar informaciones con el aprovechamiento de la inmediatez propiciado por la tecnología, y es deber del periodista y las redacciones, antes de publicar, aplicar el proceso ético de producción noticiosa a detalle para corroborar, contextualizar y presentar con el mayor apego a la verdad posible, o de la manera menos subjetiva, lo que las personas atestiguan en su cotidianeidad inmediata. Es decir, el periodista y los medios pueden utilizar los reportes ciudadanos como un mapa de navegación, un termómetro, un altavoz para escuchar lo que interesa y acontece con el público, pero sin olvidar su formación y función profesional de informar con veracidad.

Es precisamente en los foros y congresos que los periodistas comparten sus estrategias, herramientas y técnicas de investigación con otros colegas, lo que propicia que la profesión mantenga estándares altos de calidad, que difícilmente estarían al alcance del ciudadano común. Becerra (2020) reseña cómo es que distintos periodistas enfrentan el reto de obtener información actualizada en ciencias de la salud, relativas a la pandemia. Periodistas de distintos países comparten cómo analizan los artículos *preprints* al consultar directamente a los investigadores y científicos mientras sus colegas hacen la revisión para aceptar la publicación, o cómo manejan de manera ética y responsable la información de ensayos clínicos y las fuentes de calidad.

## 5. Conclusiones

Wolton atina en decir que “los periodistas construyen información, pero los receptores se imponen” (2004, p.35), de tal manera que por más cuidado que esté el proceso de la producción informativa, es al hacerla pública cuando otras inercias le configuran su circulación masiva, viral o poco efectiva.

Es importante atender los reportes ciudadanos, pero es necesario que desde la ética y el periodismo profesional, se trabaje en la verificación en pro del derecho a la información pública veraz y oportuna. Se debe hacer una clara distinción entre un reporte de una persona y una pieza informativa, tal vez incluso, podría dejarse de llamar periodismo ciudadano y hacer una correcta y precisa atribución de la fuente a este tipo de comunicados útiles pero incompletos.

Además, se debe tener en cuenta que las TICs ofrecen muchas ventajas y cada día son más fáciles de usar incluso para personas que antes no estaban conectadas, por lo que es necesario repensar la alfabetización mediática hacia los ámbitos digitales, donde no sólo las instituciones de educación tengan funciones activas, sino también participen los profesionales de la información para apoyar a las personas en la evaluación de datos y fuentes para discernir entre lo falso y lo que no lo es (Estrada et al. 2020).

Recuperar y mantener el legítimo canon periodístico del interés colectivo como guía de lo que se hace público en un ejercicio profesional de comunicar, pero reconociendo que la unidireccionalidad de los mensajes de los medios a los públicos fue superada por una cierta bidireccionalidad de contenidos que incluso ahora muestra rasgos de comunicaciones multidireccionales.

## Referencias

- Barrios-Rubio, A. (2014). El comunicador en el entorno digital. *Cuadernos.Info*, 34, 165–181.  
<https://doi.org/10.7764/cdi.34.519>
- Becerra, A. (2020). Hace falta democratizar el conocimiento: las revistas científicas acaparan el saber. *Revista Mexicana de Comunicación*, 145.  
[http://mexicanadecomunicacion.com.mx/hace-falta-democratizar-el-conocimiento-las-revistas-cientificas-acaparan-el-saber/?utm\\_source=rss&utm\\_medium=rss&utm\\_campaign=hace-falta-democratizar-el-conocimiento-las-revistas-cientificas-acaparan-el-saber](http://mexicanadecomunicacion.com.mx/hace-falta-democratizar-el-conocimiento-las-revistas-cientificas-acaparan-el-saber/?utm_source=rss&utm_medium=rss&utm_campaign=hace-falta-democratizar-el-conocimiento-las-revistas-cientificas-acaparan-el-saber)

- Duarte, F. (9 de septiembre de 2019). *Los países en los que la gente pasa más tiempo en las redes sociales (y los líderes en América Latina)*. BBC News Mundo.  
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-49634612>
- Estrada-Cuzcano, A., Alfaro-Mendives, K. y Saavedra-Vasquez, V. (2020). Disinformation y Misinformation, Posverdad y Fake News: precisiones conceptuales, diferencias, similitudes y yuxtaposiciones. *Información, Cultura y Sociedad*, 42 (junio), 93–106. <http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/ICS/article/view/7427/7088>
- Fundéu RAE. (24 de marzo de 2020). «infodemia», neologismo válido | Fundéu.  
<https://www.fundeu.es/recomendacion/infodemia/>
- Galdón, G. (2001). *Introducción a la comunicación y a la información*. Ariel
- Leñero, V. y Marin, C. (1986). *Manual de periodismo*. Grijalbo.
- Loya, S. (2019). *Manual de estilo de Proceso*. Grijalbo Mondadori.
- Massiah, M. (1 de agosto 2019). Las redes sociales más utilizadas en Latinoamérica. Trecebits.Com <https://www.trecebits.com/2019/08/01/conoce-cuales-son-las-redes-sociales-mas-utilizadas-en-latinoamerica/>
- Mottola, S. (2020). Las fake news como fenómeno social. Análisis lingüístico y poder persuasivo de bulos en italiano y español. *Discurso & Sociedad*, 14(3), 683–706.  
[http://www.dissoc.org/ediciones/v14n03/DS14\(3\)Mottola.pdf](http://www.dissoc.org/ediciones/v14n03/DS14(3)Mottola.pdf)
- Wolton, D. (2004). *La otra mundialización. Los desafíos de la cohabitación cultural global*. Gedisa.