

COMPORTAMIENTO COMUNICACIONAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD ANTE UNA SITUACIÓN DE RIESGO POR LA COVID-19

COMMUNICATIONAL BEHAVIOR OF THE REGIONAL GOVERNMENT OF LA LIBERTAD FACING A RISK SITUATION DUE TO COVID-19

Recibido: 1 de abril de 2024 | Aprobado: 9 de julio de 2024

MARITZA SÁENZ CRISÓSTOMO¹
MARITZA.PRESS91@GMAIL.COM
ORCID: 0000-0002-7287-4669

RESUMEN

La investigación estudia el comportamiento comunicativo del Gobierno Regional de La Libertad durante la primera ola de la pandemia por la Covid-19. El estudio se propuso conocer cómo las estrategias aplicadas por la autoridad influyeron en la respuesta del público ante la enfermedad. Para este propósito se analizaron las publicaciones de la institución y de un medio de comunicación local a través del análisis de contenido. Sus datos fueron contrastados con la observación empírica y los testimonios de periodistas a cargo de la elaboración de las noticias. El principal resultado del estudio concluye que los planes puestos en marcha por las autoridades al no transparentar la información y manipular la realidad, intentando crear una realidad alterna caracterizada por una eficiente gestión cuando el escenario real era distinto, generaron una posverdad que originó desconfianza e incertidumbre, creando un conflicto en la sociedad. La investigación se fundamenta en la teoría de la comunicación de riesgo, como guía de prevención, y de la posverdad como una de las consecuencias ante la falta de efectividad en las habilidades comunicativas de los gobiernos.

Palabras clave: Gobierno Regional, comportamiento comunicativo, Covid-19, comunicación de riesgo, posverdad.

ABSTRACT

The research studies the communicative behavior of the Regional Government of La Libertad during the first wave of the Covid-19 pandemic. The study aimed to know how the strategies applied by the authority influenced the public's response to the disease. For this purpose, the publications of the institution and a local media outlet were analyzed through content analysis. Their data were contrasted with empirical observation and the testimonies of journalists in charge of producing the news. The main result of the study concludes that the plans implemented by the authorities by not making information transparent and manipulating reality by trying to create an alternative reality characterized by efficient management when the real scenario was different, generated a post-truth that caused distrust and uncertainty, creating a conflict in society. The research is based on the theory of risk communication, as a prevention guide, and post-truth as one of the consequences of the lack of effectiveness in the communication skills of governments.

Keywords: Regional Government, Communicative behavior, Covid-19, Risk communication, post-truth.

¹ Magíster en Solución de Conflictos.
Instituto de Gobierno y de Gestión
Pública, USMP.
Periodista del Grupo RPP.

INTRODUCCIÓN

El comportamiento comunicacional de las autoridades a cargo del manejo de la información sobre la crisis sanitaria originada por la pandemia de la Covid-19 resultó indispensable para socializar mensajes de prevención dirigidos al público a fin de lograr que se encuentre en condiciones de afrontar la enfermedad debidamente informado y preparado para tomar las decisiones más convenientes. Sin embargo, las deficientes habilidades comunicativas demostradas crearon un escenario de marcada incertidumbre y desconfianza por parte de las personas.

Este panorama se repitió en varios países, según lo observado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) y su Relatoría Especial para la Libertad de Expresión (RELE), que advirtió restricciones y abusos de derechos fundamentales como la libertad de expresión e información en al menos 83 gobiernos de todo el mundo, durante el primer año de la pandemia.

Los Estados crearon figuras legales para sancionar la información falsa, pero también para impedir el acceso de periodistas a las ruedas de prensa y la realización de ciberpatrullajes (OEA, 2020). El escenario tuvo como resultado constantes ataques y censuras a activistas, trabajadores o periodistas por cuestionar el desempeño de las instituciones para manejar la crisis sanitaria.

Identificar estas falencias en la relación de los gobiernos con el público es indispensable para determinar qué estrategias deberían aplicarse en el plano comunicativo para reducir el impacto de futuros riesgos presentados ante una comunidad incrédula del trabajo de sus autoridades.

Por ello, el estudio se basó en la teoría de la comunicación de riesgos, que da las directrices para crear mensajes efectivos que posibiliten mantener a la población informada y preparada ante cualquier emergencia. Las pautas exigen un trabajo de precisión a la hora de crear los contenidos, elaborados en concordancia con el público que los recibe; pero también precisa voceros confiables y capacitados para informar con empatía y sencillez. La investigación también tomó en cuenta los fundamentos de la posverdad, como una de las consecuencias de las deficientes habilidades de los gobiernos por comunicar sobre un riesgo, sin que la reputación de sus gestiones pueda ser cuestionada ante la evidencia de una realidad distinta.

De esta manera, la investigación estudió el comportamiento comunicacional del Gobierno Regional de La Libertad a la hora de emitir sus mensajes sobre la pandemia por la Covid-19, también analizó el contenido compartido con su público y describió la transparencia que tuvo con los medios de comunicación para contribuir con la difusión de la información para la comunidad. El accionar comunicativo de la autoridad regional complicó la toma de decisiones informadas de las personas porque dejaron de confiar en sus autoridades y en los medios de comunicación desprestigiados por el gobierno, para darle espacio a posverdades encontradas en Internet.

MARCO TEÓRICO

Para el estudio, resultó indispensable abordar los conceptos de la comunicación de riesgo y la posverdad, las cuales, a conveniencia de la investigación, fueron divididas en unidades de análisis de acuerdo con la teoría que las explican.

Comunicación de riesgo

“Se refiere al intercambio en tiempo real, de información, recomendaciones y opiniones, entre expertos y/o funcionarios y personas que se enfrentan a una amenaza (riesgo) para su sobrevivencia, su salud o su bienestar económico o social” (OPS, 2017).

Apareció en los años 60, ante la necesidad de informar al público sobre avances tecnológicos a implementarse en pro al desarrollo humano, en un contexto donde la ciudadanía mostraba preocupación, desconfianza y temor por comprender lo nuevo que transmitían los discursos técnicos (Gómez, 2017).

La comunicación de riesgo se rige por algunas normas como la construcción de confianza, pues en su mayoría los mensajes compartidos son validados según la fuente, más que por los argumentos presentados. Si la fuente que los produce no es confiable o perdió su credibilidad, la estrategia no tendrá buenos resultados, para conseguirlo hace falta de transparencia en los mensajes donde se resalte la comunicación sobre todo cuando se produce un cambio en el avance del brote epidémico (IQUEN, 2016)).

La credibilidad de la fuente a decir de La Rosa (2003) es indispensable para lograr el impacto adecuado. Obtenerla implica desarrollar acciones que convengan a la comunidad. Cuando se pierde porque los mensajes no concuerdan con la realidad, es muy difícil recuperarla.

La comunicación de riesgo también se enmarca en el principio de precaución que precisa implementar cualquier acción, aunque no exista evidencia sustancial. Este principio se usa a favor de la comunicación de riesgo para impactar en la población que es potencial víctima de una emergencia. Según refiere Fischbacher-Smith (citado en IQUEN, 2016) los mensajes para ser efectivos deben llegar a través de los canales precisos. Con este propósito se debe incluir en las estrategias de comunicación la explicación de cualquier elemento plausible de generar incertidumbre, dado que dificultaría la toma de conciencia y la respectiva adopción de decisiones.

¿En qué escenarios se debe aplicar la comunicación de riesgos?

La salud pública es un entorno donde las crisis son constantes en tanto amenazan el bienestar social (Churchill, 2000); por ello, la comunicación tiene un valor social porque las personas y las comunidades la utilizan para tomar decisiones de manera informada, sobre todo cuando se trata de aspectos relacionados a su seguridad y desarrollo.

¿Qué busca la comunicación de riesgos?

Busca reducir y mitigar el impacto de un riesgo. Por ello, el rol del comunicador se aplica, incluso antes que la emergencia se presente. Aquí se identifican cinco etapas (Costa y López, 2020):

1. Precrisis, cuando el comunicador debe advertir y preparar al público ante un riesgo, el objetivo es conseguir un cambio en el comportamiento.
2. Evento inicial, donde la comunicación debe ser rápida y busca que el público entienda la crisis y las circunstancias en las que se da para reducir la agitación emocional.
3. Mantenimiento, donde se enfoca en hacer seguimiento de las estrategias.
4. Resolución, etapa en la que se puede discutir las causas y responsables de la crisis, también se informa sobre los esfuerzos que se realizan para recuperar y reconstruir y
5. Evaluación, para compartir lo aprendido y mejorar la capacidad de respuesta en siguientes eventos (Figura 1).

Figura 1. Etapas de comunicación de riesgos



Fuente: Costa y López, 2020. Elaboración Maritza Sáenz

Salazar (1999) y Ulloa (2011) consideran que existen tres tipos de gestión de riesgos:

- a. La correctiva, que busca reducir la vulnerabilidad y elevar la capacidad de respuesta ante un riesgo presente.
- b. La prospectiva, donde la comunicación es crucial para prevenir un riesgo futuro.
- c. La reactiva, que se enfoca en la preparación y respuesta, donde los medios de comunicación tienen un papel crucial para emitir información confiable y crear un ambiente de calma.

¿Cómo se adapta al profesional en la comunicación de riesgos?

Tomando en cuenta que las personas asimilan el riesgo de diferente forma y su nivel de percepción se vincula con sus propias características sociales, económicas, entre otras, veremos que se producirá un impacto diferenciado de los mensajes recibidos, los cuales necesariamente deben adaptarse a los rasgos *sui generis* de cada público objetivo (Sandman, 2003, Costa y López, 2020).

Esta necesidad por comunicar demandó el desarrollo de nuevas capacidades de los científicos como no utilizar términos complejos, centrarse en el mensaje principal, ser empáticos con la audiencia (Dudo y Besley, 2016, citado por Takahashi, 2017): Sin embargo, para ser de utilidad la construcción de estos mensajes deben ser parte de una estrategia de comunicación.

¿Cómo debe crearse el mensaje?

ALCCL (2020) refiere que los mensajes deben ser asertivos y dados en ambientes de confianza, reduciendo los ruidos en la comunicación y la desinformación.

Por su parte Llorente y Cuenca (2016) formula las siguientes pautas:

- a. *Información precisa y adecuada.* El ciudadano debe ser protegido de la infoxicación y para ello, el comunicador debe estar entrenado y atento para desmentir rumores y teorías, haciendo prevalecer las versiones oficiales.
- b. *Control y prevención desde el entorno digital.* Las herramientas digitales deben ser utilizadas para difundir corrientes de opinión que prevengan contagios.
- c. *Interacción con los usuarios.* Agenciarse de la *big data*, según el mapeo de la zona donde se busque difundir el mensaje, y reforzarlo según los lugares donde se requiera.

Pero de nada sirve tener un mensaje conciso si este no se adecua al público al que va dirigido e interactúa con el mismo. Para conseguirlo debe implementarse un modelo de comunicación adecuado que genere gran impacto. Para ello, Llorente y Cuenca (2016) considera:

- a. Entender a las comunidades. El gestor de la comunicación debe preocuparse en conocer a su comunidad, no solo en cuanto al comportamiento ante el peligro, también conocer sus dudas y opiniones al respecto.
- b. Estrategias de relacionamiento con comunidades clave. Se debe incluir elementos familiares de una audiencia dentro de los mensajes a emitir ante el público, esto incluye a famosos, influencers, etc.
- c. Plataformas y contenidos que permitan la movilización de las personas. Los gobiernos deben encargarse de crear espacios dinámicos para que el público tenga acceso a la información transparente. La sencillez en el contenido y la segmentación por edades y otras características serán factores claves en esta labor.

Tras la difusión del mensaje, se necesita vigilar cómo son asimilados por la ciudadanía y cómo influye en la toma de decisiones y el cambio de comportamiento, pues uno de los objetivos claros de la comunicación de riesgo es lograr la comprensión del público sobre el riesgo al que está expuesto comprendiendo el contenido recibido de parte de sus autoridades (Fischhoff, 2011).

¿Quién será el encargado de difundir el mensaje?

Según Scarcella et al. (2013) y Who (2004) la responsabilidad de implementar la comunicación de riesgo recae en los gobernantes, a través de un equipo de trabajo especializado. Sin embargo, no son ellos quienes asumen la vocería, pues para esta labor se debe elegir a una persona capacitada y confiable, que tenga las siguientes habilidades:

- Ser proactivo. Debe anticiparse a los hechos e iniciar la comunicación con anticipación, para evitar un exceso de información.
- Ser abiertos con la prensa. Pero cuidarse de sobrecargar con información. Los contenidos diarios deben darse ante la presencia de una crisis.
- Los mensajes deben ser directos.
- Transparencia, no minimizar el riesgo, solo para generar tranquilidad en el público.
- Actitud dialógica.
- Coherencia en los mensajes de todas las autoridades.
- Tener autoridad y conocimiento sobre el tema hablado.
- Ser consistente en dar el mensaje hasta que sea aprehendido y consiga que se cumpla. Si hay un cambio, este debe explicarse de acuerdo a los nuevos hallazgos (Montero y Peres, 2020).

¿Qué rol cumple la prensa en la comunicación de riesgo?

Los medios de comunicación desempeñan un papel fundamental en la difusión de mensajes sobre gestión de riesgos. No sólo deben fiscalizar, sino contribuir en la publicación de mensajes preventivos y abordar el problema con mucha objetividad, tomando en cuenta que los medios no consiguen decirle a la gente qué pensar, pero sí tienen éxito en colocar temas sobre los cuales pensar (Guzmán y Martínez, 2010).

La OPS, Fundación Gabo (2020) y la Universidad Federal de Santa Catalina en Brasil (Objethos, 2020) elaboraron una serie de guías, que, por ser similares en contenido, condensaremos a continuación:

- El periodista debe fundamentar su información en fuentes confiables como expertos o estudios científicos, evitando caer en especulación o atribuir una sola causa a un problema.
- Debe ser cuidadoso en el tratamiento con el protagonista de la historia, más aún cuando se trata de una víctima. Debe priorizar la dignidad de la persona, sin caer en juicios ni crear estereotipos o usar el sensacionalismo para abordar el dolor e intimidad del protagonista.
- El contenido debe procurar brindar información preventiva y educativa en un lenguaje sencillo y de fácil comprensión. Se recomienda identificar los temores del público y orientar el mensaje para contribuir con su solución y mitigar el impacto.

La posverdad

Es un fenómeno que siempre existió; aunque como término fue acuñado en 1992 por Steve Tesich a la hora de estudiar la influencia del discurso político en el adiestramiento de las masas (Tesich, 1992).

Fowks (2017) explica que la posverdad es la construcción de la opinión pública en base a creencias personales y emociones, las cuales son valoradas por encima de los hechos objetivos. Este fenómeno mediático es creado frecuentemente por políticos para crear una sensación de estabilidad en sus gestiones (Ramos, 2018).

La difusión de la posverdad se manifiesta a causa del incremento de la tecnología y la abundancia de la información que expone constantemente a las personas ante esta realidad manipulada, y a la vez se instala en una sociedad caracterizada por su elevada desconfianza en las instituciones, débil sentido crítico, adicción por difundir información parcial y con acceso a la tecnología (Morales, 2019).

¿En qué escenarios se crea la posverdad?

Aceptar una posverdad nos lleva a preguntarnos qué hace posible la creencia sobre la mentira o la falsedad. Para Salles (2017) el ser humano está predispuesto a aceptar mentiras, a pesar que estas se superponen a la razón, y esto se debe a que priman nuestras creencias y emociones. Nuestro narcisismo nos obliga a imponer opiniones así carezcan de sentido, incluso buscamos grupos que piensen igual para sentirnos validados. Las redes sociales son herramientas efectivas para crear comunidades que compartan una sola idea. Conllevan el peligro de alejar a estos grupos de conocer otras perspectivas y por el contrario los enfrenta y crea choques ideológicos.

Una deficiente deliberación nos aleja del equilibrio cognitivo (Maldonado, 2017) y esto se debe al “ego totalitario”, que definido por Anthony Greenwald, nos obliga a rechazar cualquier información que desajusta nuestra organización cognitiva, dejándonos priorizar únicamente lo que veníamos creyendo. Esto se refuerza gracias a nuestra tendencia por formar tribus con los semejantes de opinión, quienes respaldarán nuestras posturas y rechazarán a quienes piensen distinto. La verdad no es más que un costo que no deseamos pagar.

Salles (2017) identifica tres condicionantes que permiten la adopción de la posverdad:

- a. **El contexto:** La comunidad se desarrolla en un medio de instituciones debilitadas por no solucionar los problemas sociales. El público le ha restado confianza y deslegitima cualquier mensaje que traten de dar, atribuyendo a la mentira como una característica *sine qua non* de los gobernantes y las instituciones, que por más que traten de recuperar esta confianza, no la consiguen. Incluso, cuando afianzan sus mensajes con voces de especialistas, estos últimos no son validados. Salles (2017) refiere que perder la confianza es parte de la naturaleza humana y esto está por encima de la normalización de la mentira o el desgaste institucional.
- b. **Elites anti-intelectuales.** Como se indicó, los especialistas ya no son voces en las que creer, todo lo contrario. Las retóricas anti-intelectuales se incrementaron al punto de rechazar todo pensamiento crítico así se base en evidencia observable. Los anti-intelectuales no creen que la verdad se alcanza tras el discernimiento basado en la búsqueda y la investigación, sino es un valor heredado que se consigue mediante las experiencias. Incluso cuando se agenciaron de la información a través de Internet, el algoritmo les muestra la información basada en sus preferencias de búsqueda.
“La consecuencia es que nos volvemos presa fácil de la posverdad (...) dada nuestra muy natural tendencia para hacer tribu, puesto que fraccionamos el territorio de la Internet en comunidades cibernéticas que giran alrededor de nuestras convicciones como fuerza gravitacional [...] A falta de arbitrio, las tribus compiten por posicionarse como autoridades en torno a la verdad [...]” (Salles, 2017, p.19).
- c. **Revolución tecnológica en las comunicaciones.** Las redes sociales nos permiten interconectarnos con diversos grupos, el algoritmo facilita estas relaciones según las preferencias publicadas en nuestros perfiles. Al tener un respaldo, nos sentimos validados, lo que no ocurría antes de la llegada de la red de redes cuando nuestras valoraciones surgían según nuestro juicio y sin influencia de nuestros pares.

Morales (2019) también destaca otros factores que influyen directamente en nuestra decisión por investigar:

- Pereza del cibernauta a la hora de difundir y consumir la información. En Internet, cada navegante adopta diferentes tareas: desde creadores, diagramadores, hasta difusores. Vale decir que los últimos no se preocupan por verificar la información a difundir.
- Facilidades de las Tics, que suministran la abundancia de información que el ciudadano considera cierta solo por estar publicada en internet y difundida en las redes sociales que no estandarizan normas para filtrar la información.
- Adicción por difundir información parcial, a veces de manera intencionada y con un objetivo en particular, lo que acentúa una brecha en el acceso a la información pues, quien la manipula, también tiene acceso al contenido fiable (Morales, 2019).

¿Cuál es el rol de los medios de comunicación ante la posverdad?

A lo largo de la historia, la prensa ha perdido credibilidad afectando su relación con la ciudadanía, debido a una aparente parcialización de los medios según la relación que mantengan con determinados políticos, manifestada en noticias donde la imagen de estos personajes es exacerbada o en las que prima el sensacionalismo y el escándalo (Amado, 2017). Por eso, la prensa ha dejado de verse como una herramienta para fortalecer la democracia, ya que su contenido puede ser percibido más como propaganda que como información (Castells, 2009).

Fowks (2017) explica que la virtualidad y la inmediatez, características del periodismo contemporáneo, permite la filtración de la posverdad en los medios de información y su contenido. A esto se suman los factores condicionantes del propio medio y del periodista (Tabla 1), que adoptan posiciones en favor y en contra de los actores de un conflicto, de acuerdo al grado de empatía. “Los medios tradicionales que dependen de los ingresos por publicidad, tienden a respaldar las versiones de sus anunciantes o evitan investigarlos en casos de controversias o corrupción” (Fowks, 2017: 14). Los políticos y gobernantes conocen muy bien este proceso, por ello saben construir verdades alternas y están dispuestos a difundirlas a través de los medios, para mostrar una gestión eficiente y estable, distrayendo la atención de los problemas sociales. Aquí es donde el trabajo periodístico debe superponerse para discriminar estos discursos y reorientar las versiones estatales para responder cuestionamientos importantes para el público. Pero ¿qué ocurre cuando el periodista está sujeto a condicionantes mientras afronta la información que consigue y la recibe con sesgo?, la única salida que tiene es la verificación, donde el tiempo y las demandas informativas actuales se convierten en obstáculos. “Te enfrentas a cuotas diarias de cuántas historias tienes que presentar en tiempos económicos difíciles en esta industria. Se te está midiendo por cuántas personas hacen clic en tus historias en línea, no con lo precisas o completas que son” Schwitzer (2019).

Con la aparición de las redes sociales, la información no verificada o manipulada proviene de diversas fuentes como los “reporteros ciudadanos”, quienes se atribuyen la tarea de informar por las redes sociales, gracias a su acceso a la tecnología; aunque con carencia y rigurosidad al investigar. También tenemos las áreas de imagen institucional que utilizan estas plataformas para difundir su contenido a conveniencia, evitando preguntas incómodas que los alejen de sus objetivos y que no permita ser verificada (Fowks, 2017). Con una herramienta accesible a nivel mundial que es el celular, los rumores y teorías de conspiración han aumentado y se han difundido con más frecuencia (Morales, 2019).

Tabla 1. Factores que influyen en la difusión de la posverdad

Factores que influyen en la difusión de la posverdad		
Periodista	Público	Institución (estatal/privada)
Fuentes	Contexto	Estrategias discursivas
Otros medios de comunicación	Redes sociales	Versiones
Selección, jerarquización de noticias	Mensajes	Obstaculización de la información
Frames		Interacción con medios
Narrativas periodísticas		Intención de desacreditar a los periodistas
Adjetivización		
Condicionantes sociales		
Ideología		

Fuente: Fowks, 2017. Elaboración propia

¿Cómo amenaza la posverdad al periodismo científico?

Párrafos atrás explicábamos la necesidad por comprender los avances científicos en pro al desarrollo social; sin embargo, la posverdad amenaza al periodismo científico, especializado en comprender y explicar estos progresos, en el sentido que desacredita las voces técnicas en temas fundamentales para la protección sanitaria.

Observamos tendencias antivacunas en las redes sociales, y demás mensajes desinformativos sobre avances de la ciencia en beneficio social, provocando que el público no acepte lo comunicado por los periodistas, aun cuando ellos interpretan y comparten los discursos científicos para contribuir a la interpretación colectiva de una realidad social (Zelizer, 1993).

El trabajo del periodista científico se desarrolla con múltiples términos de referencia que influyen en su concepción de los hechos; además, hay actores que comprometen la transparencia y rigurosidad periodística creando el fenómeno de la mediatización (Conway y Oreskes, 2010). Es decir, entre el científico y el medio de comunicación hay un equipo de relacionistas públicos que asimilan el mensaje científico y lo interpretan para difundirlo al público a través de las empresas periodísticas. La falta de especialización del mismo periodista, capacitación que demandaría altos costos que la empresa no quiere asumir, crea un velo para comprender el contenido tratado.

METODOLOGÍA

La investigación cualitativa analizó a nivel descriptivo correlacional las variables de posverdad y comunicación de riesgos, se siguió esta línea investigativa pues el objetivo era estudiar la relación de ambas sin manipularlas.

Para medir ambas variables se utilizó el análisis de contenido, la entrevista a profundidad y la observación. Estas se aplicaron a la información divulgada por el gobierno regional y por los medios de comunicación. La selección de estas publicaciones se realizó a través del muestreo simple, tomando en cuenta el periodo de marzo a junio de 2020, cuando la enfermedad registraba iniciales picos altos de casos.

Se seleccionó la página oficial en Facebook del Gobierno Regional de La Libertad por ser el canal más frecuente por el cual la autoridad se mantenía conectada con el público. El mismo procedimiento se utilizó para determinar la información publicada en el diario "La Industria", el medio fue elegido por ser original de la región, fundado en 1895 y considerado como el tercer diario más antiguo del Perú. De este diario se eligió a dos periodistas con más de 5 años de experiencia y que hayan sido destacados en la cobertura de la primera ola de la pandemia por la Covid-19.

Para la aplicación del análisis de contenido se elaboró una ficha donde se tabularon las unidades de análisis de nuestras variables. Esta se utilizó para conocer las características de la información emitida por el diario "La Industria" y el gobierno regional. Ambas fueron distintas pues el contenido se emitió por diferentes canales, uno virtual y el otro escrito; además, por la diversa naturaleza del proceso de producción.

La ficha para la información del gobierno detalla qué tipo de contenido es, cuál fue la información, la intención de ésta y su ubicación o enlace para ser encontrado en la web. En el caso del medio de comunicación elegido, se analizaron las noticias desde el tratamiento de sus fuentes y la forma de abordar el contenido, identificando el tipo de mensajes.

Para la entrevista a profundidad, se elaboró una guía de preguntas abiertas para analizar los factores que influyeron en el periodista a la hora del abordaje de la información (Fowks, 2017), el tratamiento de sus fuentes y los obstáculos que encontraron a la hora de acceder a información pública. El cuestionario principal fue el mismo para ambos periodistas.

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La posverdad es utilizada frecuentemente por los políticos para generar sensación de estabilidad en sus gestiones (Ramos, 2018). Esto se pudo observar a través del contenido compartido por el gobierno regional mediante su página oficial de Facebook, pues la gran mayoría de publicaciones seguían la tendencia de mostrar un trabajo eficiente. Aprovechando la cualidad de las redes sociales, en este caso el Facebook para captar la atención inmediata de las personas y en tiempo real, constantemente realizaban transmisiones en vivo sobre entrega de equipos a hospitales, campañas de salud, videos sobre pacientes recuperados que agradecían la labor del personal sanitario. Sin embargo no se mencionaba o pronunciaba sobre las constantes denuncias sobre deficiencias en el sistema, realizados por los mismos trabajadores y ocultando la necesidad de las familias de pacientes enfermos por conseguir una cama de hospitalización.

Las pautas de la comunicación de riesgo recomiendan que el vocero elegido para informar oficialmente tenga una actitud dialógica, trate de no minimizar el riesgo y sea abierto con la prensa (Scarcella et al, 2013 y Who, 2004). No obstante, en constantes ocasiones, los voceros oficiales del gobierno regional ordenaron la calificación de varios contenidos periodísticos como falsos, o desinformados sin colocar la explicación o las razones de tales calificativos. Esto sucedió a pesar que las noticias cuestionadas estaban sustentadas en documentos probatorios, provenían de fuentes oficiales e incluso contenían testimonios de los propios agraviados. Curiosamente esta práctica acabó con la destitución de los principales voceros de la institución quienes, en conferencia de prensa, según los resultados de la entrevista a los periodistas, tampoco brindaban información transparente. Además, minimizan el riesgo en sus declaraciones. A diario se publicaban cifras de recuperados, y el dato más escondido en el gráfico era el de los fallecidos.

Sandman (2003) indican que la transparencia garantiza la calidad y la veracidad de la información; además, consigue minimizar la incertidumbre; la misma debió caracterizar la relación entre los gestores del brote, la ciudadanía y los socios, en este caso los medios de comunicación. Empero, los periodistas consultados para esta investigación acusaron a la vocería oficial de obstaculizar su labor, al no entregar la información que requerían, desviar preguntas o minimizar su trabajo. Esto los obligó a buscar otro tipo de fuentes, la mayoría no oficiales o que mantenían su identidad en reserva.

Gutiérrez Blanco (2011) refiere que un vocero no solo tenía que informar, también demostrar compasión, empatía y solidaridad al realizar anuncios oficiales ante emergencias y crisis. Esto no se observaba cuando los responsables regionales oficiales culpaban a las personas sobre el avance de la enfermedad, desconociendo el contexto a las que ellas mismas se enfrentaban.

Se resalta que la difusión de la posverdad es facilitada por el acceso a la tecnología de personas que sin carácter riguroso de investigación comparten información no corroborada; además es aprovechada por las áreas de imagen institucional (Fowks, 2017). En la investigación se observó también que esta área del gobierno seleccionaba las preguntas que se realizaban a través de las transmisiones informativas de los voceros oficiales, ya que las conferencias presenciales se habían suspendido, no se le permitió preguntar a la prensa o se respondía a las preguntas del público, quienes eran en su mayoría trabajadores de la entidad regional.

Una situación de crisis sanitaria como lo fue la primera ola de la pandemia por la Covid-19 exigía un periodismo más riguroso a nivel científico y libre de sensacionalismo para evitar los estereotipos en torno a los pacientes y su revictimización. Sin embargo, se observa una carencia de fuentes especializadas en los contenidos de La Industria. Esto responde a la misma coyuntura caracterizada por la escasez de científicos conocedores de la nueva enfermedad. Así se dio espacio a la presencia de desinformación en los mismos medios tal como ocurrió con la promoción de la ivermectina como un fármaco contra la enfermedad. El medio no sentaba una postura técnica ante el uso de medicina alternativa, y los espacios por desmentir la desinformación eran limitados.

Lo que no se pudo evitar es la tendencia sensacionalista de algunas noticias, elaboradas según los factores condicionantes del mismo periodista. En este caso, destacaron la adjetivización, y las narrativas periodísticas (Fowks, 2017). Si bien es cierto, esta obstaculización se observó durante la primera ola de pandemia, no se puede negar la tendencia de los medios en cuanto a sus reacciones ante las crisis, caracterizados por orientarse a los acontecimientos nuevos con consecuencias a gran escala, enfocarse en situaciones dramáticas y con un alto grado de personalización y de visualización temática del acontecimiento (2004), tendencia que terminó por agravar la situación ya originada.

Cada uno de estos aspectos encontrados a través del estudio, ensombrecía el clima comunicativo. Terrán (2004) resalta que las instituciones deben brindar información según el requerimiento y la percepción del ciudadano acerca del riesgo y esta debe ser confiable y creíble; sin embargo, varios mensajes publicados por las autoridades colocaban al público como el gatillador de la enfermedad, sin analizar las condiciones sociales en las que se encontraban las personas: sin poder trabajar, con pocos recursos económicos y obligados a trabajar en medio de una cuarentena porque no tenían dinero suficiente para comprar sus alimentos. Lo mismo destaca Riquelme y Valdés (2022), quienes explican que las actitudes de la ciudadanía ante el riesgo dependen de dos elementos centrales: la confianza a las instituciones que las protegen y la información que estas facilitan a los medios de comunicación.

CONCLUSIONES

La investigación concluye que el Gobierno Regional contribuyó a crear el conflicto con la sociedad al no transparentar la información y manipular la realidad. Esto se observó en dos niveles, la primera desde la información publicada directamente por la autoridad regional donde mostraba una realidad caracterizada por una gestión eficaz, provista de recursos logísticos suficientes para afrontar la demanda de pacientes, y totalmente alejada de la realidad observada en las calles, donde abundaba la solicitud de las personas por balones de oxígeno por pacientes que cuidaban dentro de sus casas pues los hospitales habían colapsado. En segunda instancia, desde la información publicada a través de los medios de comunicación cuyas fuentes oficiales (gobierno regional) negaban información precisa y completa a los periodistas y descalificaban cualquier noticia que contravenga a los intereses de las autoridades.

La creación de esta posverdad generada por la actividad comunicacional del Gobierno Regional fue difícilmente combatida por los medios de comunicación, quienes ya advertían falta de transparencia sobre la información real del avance de la información; pero a su vez afrontaban las carencias del trabajo periodístico a nivel de fuentes científicas y técnicas especializadas sumadas a los sesgos propios del periodista quien utilizó el sensacionalismo y la adjetivación en muchas ocasiones para generar noticias más atractivas.

Tanto medios de comunicación como las autoridades fortalecieron el clima de la posverdad al dar espacio en sus canales de comunicación a información no comprobada científicamente.

También se concluye que los mensajes no se adecuaban a la necesidad del público que requería más información educativa que contenido institucional sobre las acciones de la institución. Además, carecían de asertividad, pues no se adecuaban al contexto en el que vivían los ciudadanos y sus voceros carecieron de habilidades comunicativas fomentando la desconfianza del público.

RECOMENDACIONES

Para resolver las deficientes habilidades comunicativas de los gobiernos es preciso que se preocupen por la conformación de un equipo especializado y multidisciplinario orientado a la gestión de riesgos y preferentemente dirigido por un comunicador capacitado en comunicación de riesgo. Este equipo debe estar en constante coordinación ante los eventos adversos identificando cuáles son los riesgos que afrontan una comunidad a través de los antecedentes históricos y según la estacionalidad. No solo debe organizarse en preparar la información, sino entrenar a voceros específicos que lideren según el campo de experiencia que estos tengan.

Los avances del equipo especializado en comunicación de riesgo deben ser comunicados con prontitud a las autoridades, las cuales serán las primeras en advertir la presencia de algún riesgo y dar pase a los especialistas y voceros entrenados.

Se debe trabajar un mensaje ordenado y coherente, conocido por las autoridades y voceros.

Desde la presencia de un riesgo, se deben habilitar plataformas con datos abiertos para la prensa y la comunidad donde prime la información de prevención, rotulando aquella que solo busca informar sobre las actividades o gestiones de las autoridades, para evitar que los usuarios pierdan tiempo buscando mensajes que no desean.

Desde el plano periodístico, es necesario que la prensa se capacite en el abordaje de emergencias y crisis para contribuir con la estabilidad social, sin que esto sea un acuerdo con el gobierno para ocultar información.

Es preciso ampliar la agenda de fuentes, incluyendo más de un especialista en diferente campo. Se comprende que el tiempo es un problema que actualmente afrontan los periodistas. Por ello deben modificarse los procesos y las estructuras del medio de comunicación para conseguir el equilibrio entre información importante e interesante. Es necesario que se implementen manuales de estilo y se capacite a los periodistas sobre información durante momentos de riesgo, ya que su papel educativo es preponderante.

REFERENCIAS

- Amado, A. (2017). Los periodistas latinoamericanos en el siglo XXI: más allá del debate de la posverdad. *Contratexto*, 17-38.
- Amado, Adriana, & Universidad Nacional de La Matanza. (2017). XXI century Latin American journalists: Beyond post-truth politics. *Contratexto*, 27, 17-38. <https://doi.org/10.26439/contratexto.2017.027.001>
- Asociación de Licenciados en Ciencias de la Comunicación de La Libertad. (2020). *Guía técnica: estrategias de comunicación de riesgo*.
- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Alianza.
- Churchill, E. (2000). *Relaciones efectivas con los medios*. In E. Noji (Ed.), *Impacto de los desastres en la salud pública* (pp. 122-133). paho.org/disasters/dmdocuments/impacto-intro.pdf
- Conway, E. M., y Oreskes, N. (2010). *Merchants of Doubt. How a Handful of Scientists Obscured the Truth on Issues from Tobacco Smoke to Global Warming*. NY: Bloomsbury Press.
- Costa-Sánchez, C., & López-García, X. (2020). *Comunicación y crisis del coronavirus en España. Primeras lecciones*. *Profesional De La Información*, 29(3). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.04>
- Esteve, M. y Llanos, J.C. (2016). *Gestión de comunicación para epidemias del siglo XXI. Desarrollo e Ideas*, LLorente & Cuenca.
- Fischhoff, B. (2011). *Communicating Risk and Benefits, and Evidence-Based User's Guide*. Food and Drug Administration (FDA). Maryland, Estados Unidos.
- Fowks, J. (2017). *Mecanismos de la posverdad*. Fondo de Cultura Económica del Perú.
- Fundación Gabo. (2020). *Epidemiología urgente para periodistas* (Andrés Martínez Zalamea, coordinador editorial). https://drive.google.com/drive/folders/1zfDqnCd_aFMesmei6uGTeV2hqLgF4mTy

- Gómez Castro, L. (. (Ed.). (2017). *La comunicación de riesgo en salud: aspectos teóricos y metodológicos para el control de emergencias públicas sanitarias* (Vol. 12). MEDISAN.
- Gutierrez V. (2011). *El papel de la comunicación de riesgo ante emergencias de salud pública*. *Revista Española de Comunicación en Salud*, 2(2): 97-104
- Instituto Nacional de Salud de Colombia. (2016). *Informe quincenal epidemiológico nacional n.º 16*. Recuperado de <https://www.ins.gov.co/buscador-eventos/Paginas/iqen.aspx>
- La Rosa, A. (2013) *Construcción de la agenda mediática: Una mirada al interior de la comunicación*, Universidad de San Martín de Porres.
- Maldonado, M. A. (2017). *Genealogía de la posverdad*. El País. https://elpais.com/elpais/2017/03/15/opinion/1489602203_923922.html
- Morales Campos, E. (2019). *Manabi, Ecuador* [Universidad Nacional Autónoma de México]. https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/L151
- Observatorio de Ética Periodística "Objethos". (2020). *Guía de cobertura ética de Covid-19*. https://objethos.files.wordpress.com/2020/07/guia_Covid-19_objethos.pdf
- Organización de los Estados Americanos (OEA). (2020, 18 de abril). *CIDH y su RELE expresan preocupación por las restricciones a la libertad de expresión y el acceso a la información en la respuesta de Estados a la pandemia del COVID-19*. [Comunicado de prensa]. <https://www.oas.org/es/cidh/expresion/showarticle.asp?IID=2&artID=1173>
- Ramos Chávez, A. (2018). *Información líquida en la era de la posverdad*. *Revista General de Información y Documentación*, 28(1). <https://doi.org/10.5209/rgid.60809>
- Riquelme, M. C.y Valdés, A. C.(2022). *La comunicación de riesgos en el contexto de la pandemia COVID-19 en Chile*. *Int. J. Odontostomat.*, 16(1):92-99.
- Salazar, S. (1999). *Guía para la comunicación social y la prevención de desastres*. Taller Regional sobre Comunicación Social y Prevención de Desastres en América Latina. San José: Secretaria DIRDN.
- Salles-Mora, M. (2017). *La posverdad y su manejo o impacto en la realidad nacional*. ITESO.
- Sandman, P. M. (2003). *Four Kinds of Risk Communication*. *The Synergist*. American Industrial Hygiene Association , 26-27.
- Scarcella, C., Antonelli, L., Orizio, G., Rossmann, C., Ziegler, L., Meyer, L., García-Jiménez, L., Losada, J.-C., Correia, J., Soares, J., Covolo, L., Lirangi, E., & Gelatti, U. (2003). *Crisis communication in the area of risk management: the CriCoRM project*. *Journal of Public Health Research* 2, 118-121.
- Schwitzer, G. (2020). *Periodismo en una pandemia: Cobertura de Covid-19 ahora y en el futuro*.
- Takahashi, B. (2017). *La importancia de la investigación en comunicación en el contexto de riesgos y desastres naturales*. *Boletín técnico: Generación de información y monitoreo del Fenómeno El Niño*, Instituto Geofísico del Perú, 4 (5), 4-7.
- Guzmán, M., & Martínez Prediger, C. (2010). *Agenda Setting - Agenda Cutting - Agenda Surfing: una aproximación a las actuales aplicaciones de la teoría*. En L. Luchessi (Ed.), *Nuevos escenarios detrás de las noticias*. Buenos Aires, Argentina: La Crujía.
- Tesich, S. (13 de enero 1992). *The Watergate Syndrome: A government of lies*. *The Nation*, 12.
- Terrán, D. (2004). *La comunicación del riesgo en situaciones de crisis: un análisis de las estrategias de comunicación utilizadas por las instituciones en el caso del Prestige*. (Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid).
- Ulloa, F. (2011). *Manual de gestión de Riesgos de desastre para comunicadores sociales*. UNESCO.
- Zelizer, B. (1993). *Journalists as interpretive communities*. *Critical Studies in Mass Communication: CSMC: A Publication of the Speech Communication Association*, 10(3), 219-237. <https://doi.org/10.1080/15295039309366865>