

**FACULTAD DE COMUNICACIÓN
UNIVERSIDAD DE SEVILLA**



Trabajo de Fin de Grado

**ALARMISMO SOCIAL EN LOS MEDIOS DE
COMUNICACIÓN: ANÁLISIS DEL ALTERCADO EN LA
LÍNEA DURANTE EL ESTADO DE ALARMA**

Autora: Laura Olmedo Rodríguez

Tutora académica: M^a del Mar García Gordillo

Índice

1.	Introducción.....	2
1.1.	Elección del tema.....	3
1.2.	Muestra.....	4
1.3.	Objetivos del trabajo.....	5
1.4.	Hipótesis.....	6
1.5.	Metodología.....	7
2.	Nociones generales sobre medios y coronavirus.....	9
2.1.	Decreto de estado de alarma.....	11
2.2.	Tratamiento de los medios.....	12
2.2.1.	¿Qué opina la población?.....	20
2.3.	Los vigilantes sociales.....	25
3.	La función social de los medios y sus efectos.....	29
3.1.	Función social de los medios.....	30
3.2.	La Responsabilidad Social de los Medios.....	35
3.3.	Contexto social: las reacciones de la población al confinamiento. El miedo y la amenaza del "otro".....	38
3.4.	Información pública e histeria social. Efectos de los medios.....	42
4.	Análisis del altercado en La Línea.....	48
4.1.	Situación previa al altercado.....	50
4.2.	Análisis de los vídeos.....	54
4.3.	Tratamiento de <i>El País</i>	60
4.4.	Relación con otros casos similares.....	72
4.5.	Resultados y conclusiones del análisis.....	74
5.	Conclusiones del estudio.....	77
6.	Bibliografía.....	79

1. Introducción

Desde la aparición en diciembre de 2019 de un nuevo virus bautizado como Covid-19 en la ciudad china de Wuhan, se ha abierto una nueva puerta a la información. La enfermedad se ha extendido hasta llegar a desencadenar una pandemia mundial, un nuevo fenómeno que requiere de rigor informativo, de abandonar el sensacionalismo y cumplir la función social que caracteriza a los medios de comunicación. La información, que ahora exige más que nunca su cometido de servir a la población, debe ser realista con los acontecimientos a la par que transmitir un mensaje de tranquilidad. Los medios de comunicación tienen el poder de guiar a una masa asustada ante lo desconocido, ante algo nunca vivido con anterioridad y que suscita más preguntas que respuestas. La calma no suele ser un indicador de comportamiento en situaciones como esta, pero el periodismo puede proporcionarla.

España se encuentra desde el sábado 14 de marzo bajo un estado de alarma, sumándose así, a otros países como China o Italia, donde el coronavirus tuvo su aparición semanas antes. El estado de emergencia obliga, entre otras cosas, al confinamiento de la población en sus domicilios y prohíbe toda salida injustificada. Solo se permite acudir a los supermercados, los centros médicos y al lugar de trabajo si está descartada la opción telemática.

Esta es una situación excepcional que, en gran medida, genera confusión en sus habitantes y puede suscitar diferentes reacciones por parte de la población, dando lugar a escenas como la ocurrida en La Línea de la Concepción y, desencadenando así, otros muchos momentos en los que el modo de actuación ha sido inesperado.

Es sobre todo en estas circunstancias cuando la responsabilidad social llama a la puerta de las redacciones de periodistas, para dejar de lado el interés económico y centrar el foco comunicativo en la función social que deben desempeñar.

1.1. Elección del tema

Durante la semana anterior al altercado, la residencia de mayores del municipio de Alcalá del Valle estaba sumida en el caos más absoluto. Tras la primera confirmación de Covid-19 en tres de los trabajadores de la residencia, fue cuestión de tiempo que dieran positivo casi dos tercios del personal sanitario. El alcalde de la localidad, Rafael Aguilera, no tardó en informar de lo sucedido y pedir a la Junta de Andalucía que dispusieran a su cargo la residencia. Sin embargo, la ayuda no llegó tan rápido y los servicios de lavandería, limpieza y cocina quedaron también paralizados. Fue el propio alcalde el que, junto a su equipo de gobierno, se enfundó en plástico para atender a los cuarenta y dos residentes.

El martes 24 de marzo, veintisiete de los ancianos de la residencia de Alcalá del Valle fueron evacuados y trasladados por diversas ambulancias a una instalación hospitalaria de la Junta de Andalucía ubicada en el municipio gaditano de La Línea de la Concepción. A su llegada, varias personas protestaron airadamente al paso de dichas ambulancias por miedo al contagio que esta situación podía producir, apareciendo así, varios vídeos polémicos sobre la escena en las redes sociales, la cual no tardó en hacerse eco en los medios de comunicación. Este hecho, sin embargo, no se trata de un caso aislado.

Durante estos días estamos siendo testigos de situaciones de "ajusticiamiento" verbal e incluso físico por parte de la población confinada hacia aquellos que se saltan el confinamiento o, como en este caso, hacia los que consideran que pueden ponerles en peligro. Algunos medios han denominado a estas personas "policías o vigilantes de balcón", debido a que, la mayoría de las veces, llevan a cabo el linchamiento asomándose a la calle desde su propia residencia. Estos comportamientos pueden servir como base para analizar la relación existente entre los medios de comunicación y la sociedad, es decir, para indagar en cómo se está informando, para qué se está informando y si realmente estamos ante una sociedad documentada en cuanto al tema del coronavirus.

En este trabajo se reflexionará acerca de la función social de los medios de comunicación, partiendo del altercado que ha tenido lugar en La Línea de la

Concepción y, más concretamente, del tratamiento realizado por el periódico *El País*. Para ello, se analizarán las imágenes del altercado para, a través de un recorrido por casos similares, recapacitar sobre la posible vulneración de los códigos morales y deontológicos de la profesión periodística. Aunque con anterioridad se ha mencionado la viralización de los vídeos en las redes sociales, estas no serán objeto de estudio, siéndolo sólo las imágenes y vídeos que se incluyen en las noticias.

Para llevar a cabo este análisis se comenzará por contextualizar la aparición del coronavirus hasta su llegada a España, las principales características y consecuencias derivadas del virus y su tratamiento en los medios de comunicación españoles. Tras eso, la responsabilidad social de los medios de comunicación marcará el camino a seguir para hablar del desempeño de la función social. Se prestará atención a las reacciones sociales derivadas del confinamiento en relación con el miedo, el alarmismo y la histeria social. Una vez elaborado un marco general sobre la función social de los medios, se aplicará al análisis del altercado de La Línea para, posteriormente, relacionar este caso con otros que se han visto en los medios en los últimos días.

1.2. Muestra

La muestra a analizar consta de cuatro noticias del periódico *El País* enmarcadas, en su versión digital, en un apartado específico del diario llamado “La crisis del coronavirus”. Las noticias que se analizarán exponen la información conocida de la residencia de Alcalá del Valle, pasando por el traslado de los residentes y el posterior incidente. Estas se suceden en un periodo de tiempo muy reducido, durante cuatro días consecutivos, del 23 al 26 de marzo.

La primera noticia se ubica el 23 de marzo de 2020 y sirve de introducción para comprender cómo evolucionará su tratamiento. En esta fecha todavía no ha ocurrido el incidente, por lo que se centra en la situación de la residencia de Alcalá del Valle, contada por el propio alcalde del pueblo. El titular dice así: “El

alcalde que se ha puesto a trabajar en la residencia de mayores de su pueblo ante la falta de personal”.

La segunda noticia acontece el martes 24 de marzo y anuncia el traslado del grupo de ancianos por parte de la Junta hasta el hospital del que disponen en La Línea de la Concepción. Se presenta como: “La Junta de Andalucía traslada a los ancianos enfermos que cuidaba un alcalde de un pueblo de Cádiz”.

La tercera noticia tiene lugar un día después del altercado, el miércoles 25 de marzo. En ella, se incluye el vídeo de un grupo de jóvenes hablando con la policía y exponiendo sus motivos para cometer la protesta. Las imágenes acompañan la narración de los hechos ocurridos a las puertas del hospital. Esta se titula: “Un grupo de jóvenes de la Línea de la Concepción recibe a pedradas a ambulancias de enfermos de coronavirus”.

Por último, la cuarta noticia se publica al día siguiente, el jueves 26 de marzo, con el fin de esclarecer quién está detrás de lo sucedido. Esta es precedida por lo siguiente: “La Línea se planta ante el intento de los traficantes de boicotear el traslado de un grupo de mayores enfermos”.

No obstante, aunque dicha muestra sea el objetivo principal a analizar, también se incluirán ejemplos de noticias de otros medios de comunicación, para completar lo mejor posible el análisis realizado y apoyar el razonamiento presentado.

1.3. Objetivos del trabajo

- Recapacitar sobre la función social de los medios, tomando como referencia el tratamiento del periódico *El País* en el caso de La Línea de la Concepción
- Indagar sobre qué se conoce por responsabilidad social y cómo influye esta en los medios de comunicación

- Reflexionar acerca de cómo afectan los medios de comunicación al comportamiento colectivo, sobre todo en una situación tan excepcional como esta
- Sacar una conclusión acerca del propósito informativo o comercial de los medios de comunicación, a través del sensacionalismo
- Deliberar acerca de una posible conexión entre los medios de comunicación y el alarmismo social
- Identificar las reacciones naturales de la población a situaciones tan desconocidas como la del confinamiento
- Determinar la capacidad que tienen los medios de denunciar o incitar a la población

1.4. Hipótesis

- Los medios, entre otros El País, podrían estar alimentando (o alimentándose de) el espectáculo para sacar beneficios en su relación con la audiencia, en lugar de seguir un tratamiento informativo serio y riguroso
- La histeria social es una consecuencia de la desinformación. El ajusticiamiento realizado por parte de los “policías de balcón”, el cual se muestra en los medios y en redes sociales, puede incitar a otras personas a sumarse al linchamiento

- No se está haciendo un correcto uso de la función social de los medios de comunicación en el tratamiento del coronavirus. Existe una forma de informar adecuadamente sin necesidad de recurrir a titulares y tratamientos sensacionalistas de los hechos

1.5. Metodología

Con el fin de desarrollar los conceptos de función social, responsabilidad social y las reacciones que produce el miedo en la población, se recurrirá a la modalidad de revisión bibliográfica, con el objetivo de realizar una investigación documental. A través de diversas plataformas que sirven de herramienta para la compilación de información, como son la biblioteca de la Universidad de Sevilla (fama.us.es), dialnet.unirioja.es, Google Scholar o Academia.edu, se identificarán y extraerán los libros, artículos y estudios que resulten necesarios para la comprensión y formación acerca de los distintos temas. Las búsquedas se centrarán en las siguientes palabras claves: función social, periodismo, responsabilidad social, desinformación, histeria social, medios de comunicación, coronavirus, violencia, ética, miedo, confinamiento, vigilantes, etc.

Se procederá a la recopilación de noticias mediante la consulta de las páginas oficiales de diversos periódicos que cuentan con una versión digital, haciendo uso además de la herramienta de búsqueda us.mynews.es. Los vídeos utilizados se localizan principalmente en las redes sociales más conocidas: Twitter, Instagram y Youtube.

Con el propósito de basar la investigación en una base sólida y mostrar su interés para la sociedad, se ofrecerá la valoración de parte de la población acerca del tratamiento del coronavirus en los medios de comunicación. Se llevará a cabo a través de una encuesta de elaboración propia a una muestra de 154 personas que recoge las opiniones de 110 mujeres y 44 hombres de diferentes edades.

Para alcanzar el éxito en la investigación, se utilizará como herramienta una ficha de análisis de elaboración propia, habiendo sido configurada para identificar el

mensaje y la estructura principal que conforman los textos de *El País*, además de los mecanismos implícitos. Se han elegido estas preguntas por considerarse indicadores idóneos de los efectos que puede provocar el periódico en la opinión pública.

Título y fecha	
Sección	
Sentido predominante del texto	
Identificación y estructuración de las ideas	
¿El texto aporta información nueva o se recrea en la que se tenía?	
¿El texto ofrece explicaciones a los hechos?	

<p>¿El periodista se posiciona durante la noticia?</p>	
<p>¿Incluye términos que puedan resultar alarmistas?</p>	
<p>¿Existe el mismo número de fuentes de los implicados?</p>	

2. Nociones generales sobre medios y coronavirus

En diciembre de 2019, apareció en la ciudad china de Wuhan, capital de la provincia de Hubei, un nuevo tipo de virus al que la ciencia denomina COVID-19, pero que por su curiosa forma de corona, es conocido comúnmente como coronavirus. Aunque pertenece a una familia que solo infecta a los animales, este nuevo coronavirus SARS-CoV-2 tiene la peligrosa peculiaridad de poder afectar también a los seres humanos. Fue el 31 de diciembre cuando el Gobierno chino reportó a la Organización Mundial de la Salud (OMS) los primeros casos de neumonía generados por este virus, el cual al día siguiente, se identificó como un nuevo coronavirus.

Aunque no está claro el origen del nuevo coronavirus, los estudios filogenéticos revisados hasta la fecha aluden a que, muy probablemente, el virus provenga de los murciélagos y haya pasado al ser humano a través de mutaciones. Todo apunta a que sea causa de algún animal vivo del mercado de Wuhan, donde se venden distintos tipos de animales vivos. Sin embargo, algunos investigadores de la Academia de Ciencias de China (CAS) no tienen claro si mutó en algún animal antes de pasar al ser humano.

Entre los síntomas más comunes que produce este nuevo virus se encuentran la alta fiebre, la tos, la dificultad para respirar e incluso algunos problemas digestivos. El contagio de esta enfermedad repercute principalmente en los pulmones, por ello, la posibilidad de neumonía se ha hecho especialmente peligrosa para las personas pertenecientes a los grupos de riesgo. En cuanto a los principales afectados, se consideran personas de riesgo los mayores de sesenta años, las personas inmunodeprimidas y las que cuentan con diversas patologías, como pueden ser las enfermedades cardiovasculares, las respiratorias, la diabetes o el cáncer.

Sin embargo, la tasa de mortalidad se situó desde un principio entre el 0,7 y el 3%, un porcentaje que a primera vista puede parecer insignificante si se compara con el de la gripe común. No obstante, el riesgo de esta enfermedad no reside en sus fuertes síntomas, sino en su rápido contagio para el cual el sistema sanitario no se encuentra preparado.

La COVID-19 es una enfermedad que se contagia, principalmente, por el contacto físico con las gotitas procedentes de la saliva o mucosidad que se desprenden por una tos o estornudo. Al ser un virus nuevo, ninguno de los seres humanos antes de su aparición contaba con anticuerpos para detenerlo, lo cual hace que toda la población sea susceptible a contraerlo. Las personas asintomáticas no son conscientes de que están infectadas, pero son portadoras del virus. Esto significa que, pese a no tener síntomas, tienen la capacidad de infectar a los demás aun estando en el periodo de incubación. Por esta razón es tan difícil conocer la cifra real de contagios en un país, debido a que no todas las personas han presentado síntomas tan intensos como para hacerles la prueba que detecta la presencia del virus.

Si algo caracteriza a este virus es su capacidad extraordinaria de diseminación. El 11 de enero, la Comisión de Salud de Wuhan anunció la primera muerte provocada por coronavirus. A partir de ese momento, este se expande como la pólvora y varios Gobiernos comienzan a implementar controles en los aeropuertos. China se ve obligada a establecer la cuarentena obligatoria y cierra sus fronteras.

El 24 de enero el virus llega a Europa y, seis días después, Italia decreta el estado de emergencia. El 31 de enero la Organización Mundial de la Salud declara al coronavirus una emergencia internacional de salud pública, con casi diez mil infectados repartidos por veinte países. Mientras tanto, el primer caso de coronavirus llega a España el 1 de febrero y se anuncia la primera muerte el 3 de marzo. Sin embargo, no será hasta el 11 de marzo cuando la Organización Mundial de la Salud catalogue al COVID-19 como una pandemia mundial y suba su mortalidad del 2 al 3,4%.

2.1. Decreto de estado de alarma

El sábado 14 de marzo el presidente del Gobierno, Pedro Sánchez, anunció ante los medios de comunicación la implantación del Estado de Alarma en todo el país. Tres días después, se registraron más de 2.000 personas contagiadas y 150 fallecidos diarios.

A partir de ese momento, el grueso de la actividad económica quedó paralizado, el desplazamiento se limitó a actividades de primera necesidad y se redujo a la mitad el transporte público. No obstante, el Gobierno quiso dar un mensaje de tranquilidad a aquellas personas que, días atrás, se habían estado amontonando en los supermercados por miedo al desabastecimiento. Aseguró que el suministro de alimentos sería garantizado y que las aduanas priorizarían el tránsito de productos de primera necesidad, no haciéndose necesarias, por tanto, las compras masivas por parte de la población.

Esta nueva situación implicaba el obligado confinamiento de, la población en sus domicilios, por lo pronto, durante quince días. Sin embargo se hicieron necesarias nuevas prorrogaciones. La prohibición de toda salida no justificada requirió de medidas punitivas, lo que dio lugar a una serie de sanciones que abarcaban desde los 601 hasta los 10.400 euros para aquellas personas que se saltasen el confinamiento sin la existencia de un motivo de peso, en caso de ser interceptado por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. El abandono de la residencia, ante todo, debía ser de manera individual y el desplazamiento solo estaba permitido para comprar en los supermercados o farmacias, ir los centros médicos, pasear al perro, cuidar a algún familiar enfermo o dependiente, y dirigirse al lugar de trabajo si la opción telemática se encontraba descartada.

Con estas medidas, el Gobierno pretendía ralentizar el ritmo de contagios para evitar el colapso del sistema sanitario, el cual no se encontraba capacitado para hacer frente a una saturación del sistema. El rápido contagio de la enfermedad, como se comentaba anteriormente, tiene como consecuencia la aparición de gran cantidad de casos al mismo tiempo. Eso significa que no todas las personas podrían ser atendidas, quedando desprotegidas algunas de las pertenecientes a los grupos de riesgo, las cuales sí se enfrentan a un riesgo real de mortalidad. Además, el colapso del sistema sanitario no daría la posibilidad de atender a otras emergencias médicas graves como, por ejemplo, los accidentes de tráfico.

2.2. Tratamiento de los medios

Desde su aparición, el coronavirus ha pasado de ser un problema considerado ajeno a afectar a casi todos los países del mundo. La sobreinformación ha provocado un ruido mediático que, en ciertas ocasiones, ha hecho un flaco favor a las fuentes oficiales. Aun habiéndose llevado a cabo este tratamiento mediático en todo el mundo, solo se procederá a hablar del ámbito español. La situación, aun siendo grave, se ha magnificado en exceso en los medios de comunicación y entre la población se ha creado una verdadera alarma social. La necesidad de

que los medios cumplan su función social se magnifica en situaciones de crisis, cuando la formación de la opinión pública cobra especial relevancia.

Algunos sociólogos como Rafa Xambó, profesor de Sociología de la Universidad de Valencia, consideran que la repercusión mediática del coronavirus tiene un motivo geoestratégico. El hecho de tratarse de un país como China, un gran centro de exportación de donde sale la mayoría de los productos consumidos por los españoles, ha aumentado la alarma y el interés: “Es curioso que algunas epidemias tan letales nacidas en África no hayan tenido ni el interés ni la difusión que ha tenido este coronavirus. Es un factor geoestratégico y económico a tener en cuenta. La cantidad de interacciones y contactos con China, la de contenedores que salen a todos los puertos del mundo, han incrementado esa sensación de peligro”. Además, España dispone de tres empresas en la provincia de Wuhan.

Para los medios de comunicación el COVID-19 ya suponía un peligro considerable antes incluso que para los propios políticos, dando real importancia a posibles casos positivos aun no confirmados. Por el tratamiento que algunos medios ejercían daba la impresión de que el virus hubiera llegado a España, cuando todavía no había salido de China. El viernes 24 de enero Fernando Simón, director del Centro de Coordinación y Emergencias Sanitarias del Ministerio de Sanidad, manifestó a los periodistas su desconcierto ante la trascendencia mediática llevada a cabo en esos días. Un ejemplo de esto fue el acoso que recibió la primera estudiante contagiada de la Facultad de Comunicación de la Universidad de Sevilla. La noche del jueves 5 de marzo se hizo pública la confirmación del positivo, acto seguido, muchos medios comenzaron a realizar un acoso sobre el cual se pronunció la propia alumna.

Es necesario remontarse al principio. La primera portada sobre el coronavirus tuvo lugar el 23 de enero, con el cierre de Wuhan. Hasta entonces, las noticias referidas a la enfermedad se encontraban expuestas en la sección de sociedad. El 1 de febrero, el primer caso de coronavirus en España también se hizo eco en la primera página de los diarios. Desde entonces, durante todo febrero, el virus tuvo apariciones intermitentes en las portadas, aunque seguía teniendo su hueco en las páginas internas. Sin embargo, el mes estrella para el asunto fue marzo,

iniciado por un primer caso en Navarra. Tres días antes a la proclamación del estado de alarma, el ritmo de contagio se disparó y el coronavirus monopolizó la agenda setting de los periódicos españoles, fenómeno que continuará hasta el final de la desescalada.

En el momento en el que el virus pasó a ocupar las portadas, era tanta la información que la mayoría de los periódicos digitales crearon un cintillo específico para clasificar todas las noticias que pertenecieran a dicha temática. Otros periódicos, en cambio, seguían incluyendo la información en la sección de sociedad.



Periódico ABC, viernes 3 de enero de 2020



Periódico ABC, miércoles 29 de abril de 2020

Es curioso ver cómo un único tema ha terminado adueñándose del espacio informativo. El viernes 3 de enero el coronavirus hizo su primera aparición en la prensa española, situándose en la sección de sociedad de los periódicos. Esta noticia de ABC, concretamente, solo contaba con cinco párrafos considerablemente cortos. Lo que contrasta con el seguimiento de los casos el miércoles 29 de abril, cuando en el mismo periódico se incorporaba una retransmisión en directo de la evolución de la enfermedad. Es un ejemplo de cómo los contagios y muertes ocupan titulares de los periódicos, mientras que las recuperaciones ni se mencionan. También es un reflejo de cómo influye en el modo de informar la proximidad de una enfermedad. Los medios de

comunicación audiovisuales también han colaborado para gestar una sobrecarga de información que, irremediablemente, propicia la desinformación. Por ejemplo, la utilización de mapas interactivos que muestran como poco a poco el coronavirus se encamina a “conquistar” la mayoría de los países.

El periódico *La Vanguardia* realizó un seguimiento minuto a minuto de la evolución de la situación, tanto en el extranjero como en las propias provincias del país: cada fallecido, contagio, declaración, etc. En general, cada novedad es actualizada de inmediato a un ritmo vertiginoso.



The screenshot shows a news feed from La Vanguardia. On the left, there is a 'Destacado' (Highlighted) section with two items: one from 20:14 about COVID-19 statistics in Spain (215,216 confirmed cases, 24,824 deaths, and 115,000 recoveries) and another from 20:06 about COVID-19 deaths in France (218 deaths, 24,594 total deaths since the start of the epidemic). On the right, there is a list of news items with timestamps: 21:22 about PCR confirmed cases, 21:18 about the BOE order on movement, 21:14 about the 'desescalada' phase, and 21:10 about a death in Galicia.

21:22 Los contagios confirmados por PCR caen a los 1.175, lo que eleva a un total de 215.216; y el número de nuevos curados alcanzan los 2.628, que, si bien también desciende respecto a la jornada de ayer, suponen más del doble de los nuevos casos diagnosticados, situando el total de personas que han superado la enfermedad en 114.678.

21:18 El Boletín Oficial del Estado (BOE) publica hoy la orden que regula dichas salidas, en un día en el que la cifra de fallecidos han subido ligeramente hasta los 281, trece más que en la jornada del jueves, con lo que suman ya 24.824.

21:14 **ESPAÑA** | Millones de españoles se preparan para volver a salir a la calle a partir de mañana 2 de mayo a dar sus primeros paseos y a hacer también deporte tras casi cincuenta días de confinamiento y a poco más de cuarenta y ocho horas de que este lunes se inicie la **desescalada** con la denominada fase cero.

21:10 **GALICIA** | La muerte un hombre de 84 años que había sido diagnosticado por **coronavirus** y que permanecía ingresado en la **Clínica Santa Teresa de Ourense**, eleva a 557 los fallecidos con Covid-19 en Galicia.

Periódico La Vanguardia, sábado 2 de mayo de 2020

Pero es algo que puede verse en más periódicos. Cuatro meses después de la aparición, la portada de *El País* el 1 de mayo no dejaba rastro de ningún asunto externo a la pandemia. Mensajes, de nuevo, poco esperanzadores para la población confinada. Los datos actualizados bombardean al lector en cuanto accede al periódico, encontrándose con podcasts, cifras divididas por Comunidad Autónoma e incluso el, textualmente, “exceso de mortalidad” clasificado por provincias.

La crisis del coronavirus

Datos actualizados Casos en España y resto del mundo | Curva actualizada La evolución en España y CCAA | Exceso de mortalidad Por comunidades | Podcast La crisis explicada por la Redacción | ICON Este fin de semana descargalo gratis

ESPAÑA POSITIVOS PCR: 233.236 | FALLECIDOS: 24.824 | RECUPERADOS: 134.678 | MUNDO DIAGNOSTICADOS: 3.260.709 | FALLECIDOS: 233.750 | RECUPERADOS: 1.027.558

España tardará al menos dos años en superar la peor crisis en un siglo, según el Gobierno

ANTONIO MAQUEDA | Madrid

El Ejecutivo envía el Plan de Estabilidad a Bruselas; estima una fuerte caída de la actividad en 2020 y una recuperación del 6,8% en 2021; el paro ascenderá al 19%

El Gobierno prevé que los ingresos públicos se reduzcan en 25.700 millones en 2020

Cómo será el mercado laboral tras la pandemia

Los hogares con ingresos de hasta 2.689 euros al mes podrán pedir los créditos para inquilinos



Díaz Ayuso, Aguado y Monasterio, junto a personal sanitario durante el acto de cierre del hospital de campaña. EFE

La Delegación del Gobierno en Madrid investigará las aglomeraciones en el acto de cierre de Ifema

El hospital ha cerrado sus puertas despidiendo a los cinco últimos pacientes en un acto presidido por Díaz Ayuso

EN DIRECTO

La OMS advierte de que la pandemia está lejos de terminar

En Italia han fallecido 28.236 personas desde el comienzo de la epidemia. 268 en las últimas 24 horas

El cierre del hospital de campaña: un acto multitudinario sin distancia social

LUIS DE VEGA / ISABEL VALDÉS | Madrid

Decenas de sanitarios increpan a la presidenta de la Comunidad de Madrid a su llegada al recinto

Sanitarios de refuerzo: "Lo dejamos todo para venir a ayudar a Madrid y ahora nos sentimos anfitriones u invitados"

Periódico El País, viernes 1 de mayo de 2020

A modo de mención, hay que subrayar el papel tan importante que los medios han jugado en la discriminación de la población oriental. En ocasiones, se ha llegado a incluir fotografías de alguna persona asiática con mascarilla, sacada de contexto, o mensajes alarmistas que podían conducir a un pensamiento xenófobo. Gran parte de la población llegó incluso a dejar de comprar en los bazares chinos por temor a que los mismos dueños hubieran tenido contacto recientemente con alguien llegado de China.

El 'virus del caos' de Wuhan: por qué China es una fábrica incontrolable de epidemias

Venta de animales en rudimentarios mercados. Una cultura médica que otorga propiedades vigorizantes a especies salvajes y falta de higiene. Éste es el caldo de cultivo para una crisis como esta



Periódico *El Confidencial*, jueves 23 de enero de 2020

Newsletter especial Covid-19
Pídele en tu correo la newsletter sobre el nuevo coronavirus con las últimas noticias de nuestro equipo editorial.

Últimas noticias del coronavirus: Primer día de la transición; 25.100 muertos y 214.502 contagiados

Alarmas rojas en los supermercados

REPORTAJES

Largas colas y estantes vacíos en los 'super' de Madrid después de que Ayuso cierre los colegios

Los ciudadanos tratan de abastecerse por miedo a quedarse confinados en casa por una eventual cuarentena por coronavirus.

9 marzo, 2020 - 22:31

Esta situación puede relacionarse con el fenómeno acontecido en algunos supermercados. Tras la noticia del cierre de los colegios, el miedo al confinamiento se apoderó de la población y se produjo el llamado “efecto búnker”: las personas se amontonaron en los supermercados dispuestas a llenar el carro “por si acaso”.

Periódico *El Español*, lunes 9 de marzo de 2020

Los medios comenzaron a publicar noticias similares a esta, realizada el 9 de marzo por el periódico *El Español*. El deber del periodismo, en este caso, reside en informar del saqueo de los supermercados. Sin embargo, las fotografías que

muestran los estantes vacíos podrían haberse acompañado de imágenes sobre la reposición diaria de los productos, para apaciguar el miedo del supuesto problema de desabastecimiento.

Aunque en algunas noticias sí se lleve a cabo la responsabilidad y función social de una manera seria y rigurosa, son muchos los medios que se han dejado llevar por titulares alarmistas con el fin de servirse de la práctica del clickbait. La proliferación de noticias contradictorias, sin tener en consecuencia el temor de los lectores, no ha hecho más que avivar el fuego.



Periódico El Confidencial, sábado 25 de enero de 2020

En esta noticia de *El Confidencial*, publicada el 25 de enero, es utilizada una foto impactante para acompañar a un titular en el que se incluye la palabra “cadáver”, de una forma amarillista. Este tipo de tratamiento tiene perjuicios tanto en la credibilidad del medio como en la del gremio periodístico. El publicista especializado en televisión y redes sociales, Fernando Monzón, reveló al medio *Deutsche Welle* que los medios han ganado audiencia por la utilización del morbo: "Tiene todos los ingredientes: muertos, una amenaza lejana pero real y

tiene, sobre todo, una literatura construida sobre el tema durante mucho tiempo en el imaginario colectivo".

Con el fin de sosegar el pánico inducido, se ha recomendado a los medios no utilizar palabras explosivas. Por ejemplo, la palabra "pandemia" constituye una de las más aterradoras, al igual que los adjetivos "catastrófico" o "mortal" que suelen acompañar al virus. Es aconsejable limitarlos en tesisuras delicadas.

Remarcando algo positivo, es cierto que en muchos medios se ha podido encontrar información básica sobre la enfermedad, acompañada de algunas recomendaciones sobre cómo prevenir la propagación del virus. Esta información es de gran utilidad para las personas confinadas, dado que ayuda a transmitirles una sensación de control. En este escenario, los periodistas han tenido que enfrentarse a un ritmo frenético en las redacciones, a la inmediatez y la necesidad de dar una primicia; en ocasiones presionados por los intereses económicos de sus dueños. Debe tenerse en cuenta la dificultad de su labor para buscar un equilibrio entre rigurosidad y sobreinformación, al mismo tiempo que evitar propagar el miedo. Además, la proliferación de los rumores, bulos o *fake news* ayudan a alterar aún más a la población. En tan solo un día, Maldito Bulo llegó a desmentir hasta 151 bulos. El problema se produce cuando estos acaban convirtiéndose en noticia y son usados para llamar la atención. No obstante, algunos medios sí han llevado a cabo su función social a la hora de desmentirlos.

El periodista y profesor de universidad, Ramón Reig, considera en su artículo *Coronavirus y sensacionalismo*, para el periódico *El Correo*, que "da más dinero alarmar que informar y formar y si es cierto que los medios llaman a la calma en esto del coronavirus no lo es menos que con su insistencia en el tema dan la impresión de que el asunto es mucho más serio de lo que en realidad es. En el fondo, el sensacionalismo está ahí, vestido con la clámide de una presunta odontología".

2.2.1. ¿Qué opina la población?

Con el fin de recabar información acerca de la manera en la que la población ha percibido el tratamiento de los medios de comunicación en torno a la pandemia de coronavirus, se ha realizado una encuesta de elaboración propia. Para llevarla a cabo, se ha seleccionado una muestra de 154 personas, de las cuales 110 son mujeres y 44 son hombres, y se han recogido sus opiniones.

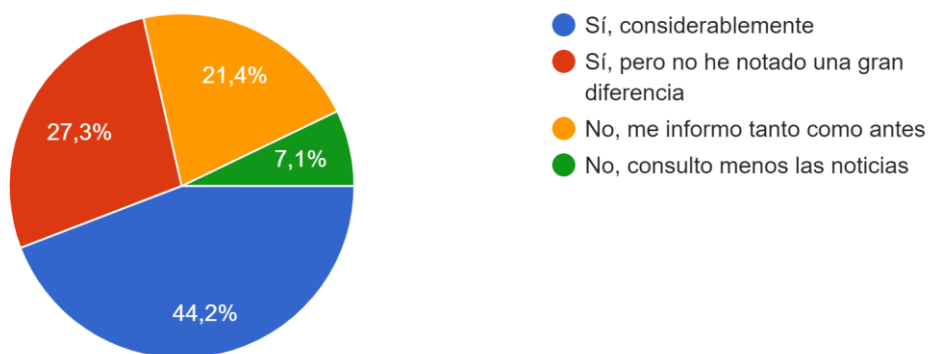
En cuanto a la edad, la muestra la forman: un menor de 18 años, 96 personas de entre 18 y 24 años, 8 situadas entre los 25 y 34 años, 12 que están entre los 35 y 49 años y, por último, 37 de más de 50 años. De estas personas el 53,2% accede a los medios de comunicación 1-3 horas diarias; el 34,4% reconoce que se informa menos de 1 hora al día; el 9,7% consume noticias durante 3-5 horas diarias; y solo el 2,6% se informa más de 5 horas en un día.

Mientras que 42 personas prefieren estar al tanto de las novedades a través de la televisión, el resto elige Internet como fuente de confianza, es decir, las redes sociales y la prensa digital.

Además, la amplia mayoría de 120 personas suelen consultar más de un medio para contrastar la información. En cambio, 8 personas se han mantenido fieles a un solo medio y 26 contestan que depende del caso.

¿Ha aumentado su consumo de información desde la aparición del coronavirus?

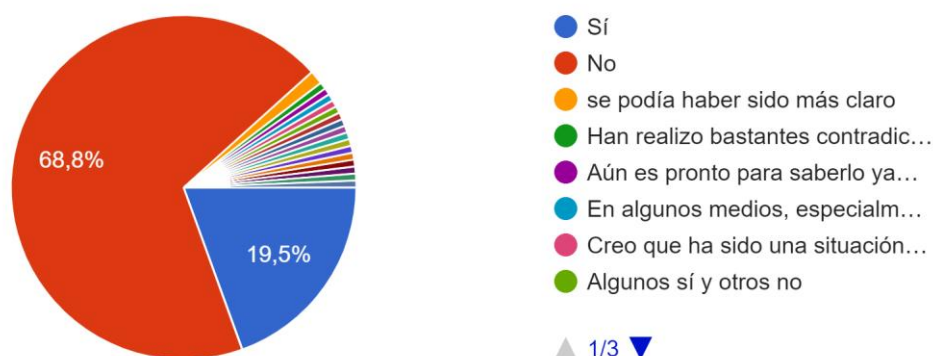
154 respuestas



Se les consultó si el coronavirus había influido en su consumo de información. Para una mayoría del 44,2% ha aumentado considerablemente este acceso a las noticias. El 27,3% no ha notado mucha diferencia, aunque responden que sí ha aumentado. El 21,4% no ha percibido ningún cambio desde antes de la aparición de la enfermedad. El 7,1% se han apartado más del consumo de información.

¿Cree que los medios han tratado adecuadamente el tema del coronavirus?

154 respuestas



Esta pregunta representaba una de las claves del estudio. La opinión del 68,8% de los encuestados expone que los medios no han tratado adecuadamente el tema. Sin embargo, un 19,5% sí están de acuerdo con la labor desempeñada y un 11,7% cree que la respuesta varía según el periódico, no pudiendo dar un veredicto y explicándose en la opción “otro”.

Si ha respondido no, ¿le importa decirme por qué?

100 respuestas

A los que respondieron que no creían que el tratamiento informativo del virus había sido correcto, se les preguntó por qué y 100 personas hicieron sus declaraciones. Gran parte ha llegado a la conclusión de que los medios han utilizado el tema del coronavirus para encubrir desviar la atención de otros temas. Consideran que existe un sesgo y parcialidad en la información que promulgan, llegando a hablar incluso de manipulación. Tienen la sensación de que los medios se han dejado llevar por sus propios intereses y que el oportunismo ha hecho que, en muchas ocasiones, la información se vuelva contraproducente. La mayoría cuestiona la veracidad de las cifras y critican las noticias en las que el titular no se corresponde con cuerpo de la noticia.

En definitiva, la impresión general es que los medios no se ajustan a la realidad y aportan datos sin contextualización que sospechan que no han sido contrastados, lo cual no les inspiran confianza. También han echado en falta algunas propuestas con posibles soluciones. Por otro lado, reconocen y alaban la labor que han desempeñado a la hora de desmentir bulos.

A continuación se exponen algunos de los comentarios recibidos:

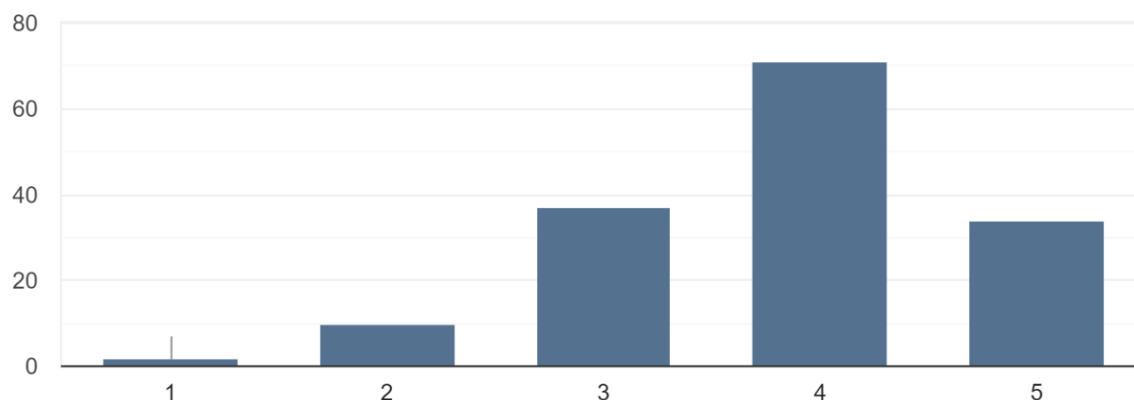
- *Quizá en algunos momentos, personalmente, me he sentido un poco saturada de información. Las primeras semanas todo era pesimismo y, de media, oía mil veces la palabra coronavirus. Es verdad que han tenido una labor muy importante a la hora de desmentir bulos y, obviamente, ante esta situación han estado al pie del cañón.*
- *Estamos sobreinformados, generando más pánico y miedo. Hay gente mayor que está sola en su casa y no puede hacer otra cosa para entretenerse que ver la televisión y no puede desconectar ni un segundo de esta tragedia porque no emiten otra cosa.*
- *Creo que en muchos casos se están precipitando en dar noticias e informar cuando realmente no podemos saber muchos datos que requieren largos estudios y análisis. Casos como el origen del virus, hay muchas teorías, pero*

todavía no se sabe 100% cuál ha sido y sin embargo los medios difunden todas las especulaciones.

- *Han hecho lo que han podido con la información que les han dado.*
- *Mucho sensacionalismo, más interesados en dar cifras de muertos y ataúdes que otra cosa y muy centrados como siempre en Madrid.*
- *Porque se han dedicado a hablar del tema 24/7 sin aportar información nueva la mayoría de las veces, provocando una saturación informativa totalmente innecesaria que ha provocado un mayor temor hacia la enfermedad, porque también han exagerado mucho en algunas informaciones. Sus informaciones, además, han acabado estando muy politizadas.*
- *Creo que el periodismo de hoy no es objetivo. Se centra más en lo morboso y alarmista que en descubrir realidad que nos rodea y preocupa. Confunde más que aclara. Prefiere difundir los trapos sucios de los políticos en general, y no centrarse en cómo podrían entre todos llegar a un consenso. No sé trata tanto en echar en cara lo que están haciendo mal, sino en dar soluciones e inspirar. Se trata de una situación desconocida por todos y, somos todos, los que tenemos que poner solución. Cada uno en la medida de sus capacidades.*

Nivel de sensacionalismo / alarmismo que ha percibido en los medios

154 respuestas



Para terminar, se les presentó una plantilla para que votaran del 1 al 5 el nivel de sensacionalismo y alarmismo que habían percibido en los medios de comunicación en estos últimos meses. La opción 1 se correspondía con la apreciación de ningún tipo de sensacionalismo, mientras que con un 5 el nivel de sensacionalismo se situaba bastante alto.

Como resultado, 12 personas consideraban que no se había hecho uso del sensacionalismo, marcando la opción 1 y 2; 37 personas lo situaban en un nivel medio con la opción 3; y fueron 105 los que observaron un nivel bastante alto, votando la opción 4 y 5.

Para concluir la encuesta hay que recalcar la variedad en los hábitos de consumo de los preguntados. En cuanto a la gestión de la información periodística, la mayoría de las personas tiene una impresión negativa de los medios de comunicación en lo que se refiere al tratamiento del coronavirus. Sin embargo, reconocen la existencia de excepciones y esperan que algún día se convierta en la norma general.

2.3. Los vigilantes sociales

Como ya se ha dado a conocer con anterioridad, el decreto del estado de alarma obligó a la sociedad española a permanecer en sus domicilios. El confinamiento se acompañó de una peculiar coyuntura mediática en la que las cifras de contagiados y fallecidos se actualizaban casi al minuto. Pero el encierro no solo ha supuesto consecuencias económicas y políticas, también ha afectado al proceder de algunas personas. En el libro *Compórtate* (2017), donde Robert Sapolsky analiza el comportamiento humano, el autor sostiene que “el castigo puede facilitar en gran medida la cooperación, pero su puesta en marcha en los humanos es potencialmente un arma de doble filo”.

La ansiedad social ha crispado el comportamiento de determinados vecinos, dando paso a un hostigamiento hacia aquellos que no cumplieran el confinamiento impuesto. Algunos medios han denominado a estas personas "policías o vigilantes de balcón", debido a que desde su propia residencia se encargan de llamar la atención de los viandantes para reprocharles su desobediencia respecto a lo establecido por el estado de alarma.

Aunque en principio, este proceso de ajusticiamiento puede parecer eficaz para lograr la prevención de contagios, en muchas ocasiones, han tenido lugar increpaciones hacia personas que se encontraban fuera de su domicilio lícitamente. Se han dado casos de linchamientos verbales e incluso físicos hacia personas indispensables que se dirigían o regresaban de su turno de trabajo. Algunas de ellas son los enfermeros, los médicos, el personal de limpieza o los trabajadores de supermercados que tienen que seguir desplazándose a su lugar de trabajo pese a las circunstancias. Varios han denunciado a las autoridades pertinentes ser víctimas de insultos, escupitajos o lanzamientos de ciertos elementos, además de desahogarse por redes sociales, donde se han viralizado algunos casos. Desde Rights International Spain, la directora Patricia Goicoechea señaló a *eldiario.es* que, aun siendo difícil el confinamiento, no se pueden permitir faltas de empatía o el encauzamiento de la agresividad hacia otros ciudadanos.

Otros afectados han sido los colectivos de personas con discapacidad o dependientes, así como sus familiares. Por ejemplo, niños hiperactivos o autistas que, por recomendación médica, necesitan pasar ciertas horas al aire libre y salen a pasear acompañados de sus padres. El Boletín Oficial del Estado (BOE) del 14 de marzo, que recoge el Real Decreto 463/2020, autorizó la salida de personas con estas patologías durante breves periodos de tiempo, acompañadas de sus familiares y siempre llevando encima la acreditación pertinente. Sin embargo, ante el aumento de los casos reprensivos, la organización en defensa de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, Plena Inclusión, tuvo que emitir un comunicado apelando a la población para “recobrar el civismo y la sensibilidad”. La Asociación Pauta también decidió sumarse a este llamamiento para defender a sus trabajadores, quienes fueron increpados mientras realizaban salidas terapéuticas con personas autistas. Incluso miembros de la Policía Nacional se vieron en la obligación de recordar que las salidas de las personas con trastornos de conducta son justificadas y que, antes de tomar medidas precipitadas que pudieran acabar en desconsideraciones, se pusieran en contacto con las autoridades. También recomendaron a los cuidadores la utilización del chaleco fluorescente para ser identificados y evitar los insultos. Sin embargo, algunas familias lamentan tener que llegar a este tipo de situaciones y se niegan a utilizar tanto el chaleco como el lazo azul que recomiendan determinadas asociaciones.

El escritor Juan José Millás también expresó su oposición hacia la idea de policías espontáneos en una entrevista con Jordi Évole: “si hay alguien, hay que acercarse con delicadeza. No sabemos si ha tenido, por ejemplo, un ataque de claustrofobia”. Según distintas entidades, lo correcto sería preguntar a la persona que se encuentre paseando si necesita ayuda o se encuentra bien y, en caso de notar alguna infracción que detente un riesgo, entonces dar el aviso a las autoridades pertinentes.

Los vigilantes sociales han dado un nuevo uso a aplicaciones como Gecor, convirtiéndolas en toda una herramienta para notificar vulneraciones. En un principio, esta se creó para registrar todo tipo de infracciones, desde un delito hasta una señal de tráfico en mal estado. A través de una fotografía realizada

por el ciudadano se recopilan pruebas del incumplimiento y se ofrece la posibilidad de denunciar directamente de forma virtual. Sin embargo, no queda muy claro si realmente esta aplicación colabora o puede entorpecer la labor de la policía. A pesar de que la actitud de los vigilantes de balcón en ocasiones puede ayudar a detectar quebrantamientos, tiende a cometer más errores que aciertos, colapsando el teléfono de la jefatura. Según el Cuerpo de Policía, la mayoría de las denuncias carecen de fundamento y se hacen de forma innecesaria, por lo que no se sancionan.

Han sido tantos los vídeos recibidos de personas saltándose el aislamiento que se tiende a culpabilizar a todo aquel que sale de su residencia sin, muchas veces, contar con indicios sólidos de que realmente esa persona está cometiendo una ilegalidad. La sensación de encierro propicia resquemor hacia los que se encuentran en las calles y propende una comparación de las propias condiciones con las del resto, lo que propicia celos y da pie a conductas autoritarias propias de una sociedad insolidaria. El catedrático de psicología social de la Universidad de La Laguna, Armando Rodríguez, ratificó en el artículo *La Psicología Social ante el COVID-19* (abril 2020), publicado en la revista de psicología social *International Journal of Social Psychology*, que “podemos explicar estas conductas de reproche mediante el efecto de oveja negra y en la amenaza que supone a la distintividad y al favoritismo endogrupal las acciones desviadas de algún miembro”.

Esta concepción del “otro” como amenaza ha originado una serie de percances de los que puede decirse que rozan el acoso. Por ejemplo, personas que han colocado carteles reprochando a sus vecinos que no hayan participado en el aplauso colectivo de las ocho de la tarde o, también, peticiones vecinales para que los trabajadores cambien de vivienda temporalmente y se evitase así contagiar al resto de residentes.

Asimismo, también se ha recurrido a gritos, insultos, escupitajos, lanzamientos de huevos e incluso globos de agua. Sobre esto último, es necesario explicar un vídeo que ha sido viralizado en el que nueve menores de edad pasaban el rato sentados en un poyete, saltándose íntegramente el confinamiento. La opción más conveniente hubiera sido llamar al cuerpo de policía para que ellos fueran

los que se encargaran de informar a los padres y tramitar la sanción correspondiente. En cambio, la respuesta de un vecino se basó en lanzar una bolsa de basura llena de agua contra los infractores, desde una altura proporcional a un sexto piso. En el vídeo puede apreciarse cómo la bolsa impacta sobre ellos y los niños gritan a la vez que se apartan. Al no verse nada más después de la colisión es difícil saber si alguno de los menores sufrió alguna contusión. Sin embargo, es lícito reflexionar sobre cómo tomarse la justicia por mano propia puede ser peligroso. Resulta curioso cómo el vídeo fue enmarcado en un contexto de burla, que evidencia inconsciencia, y se compartía por las redes sociales, reflejando cierto aire complaciente.

La profesora de Harvard Jillian Jordan recoge en su investigación *Punitivo pero discriminatorio: la reputación alimenta el castigo merecidamente ambiguo pero también la sensibilidad a los matices morales* (2020), cómo la reputación juega un papel importante a la hora de crear incentivos que inconscientemente afectan a los comportamientos morales, las emociones y la cognición de las personas. Es decir, el hecho de castigar públicamente se puede cometer para mejorar la reputación de uno mismo. Parece complicado discernir si la gravedad del asunto reside en el acto en sí, en su grabación o en su expansión. Pero, lo que está claro, es que puede tener como consecuencia la normalización e imitación de una práctica quizá concebida como una labor social o sinónimo de protección a la comunidad. Un reflejo de buena voluntad tintada de desinformación que cruza el límite entre justicia y acto vandálico. Una arriesgada frontera instigada por motivos que la función social de los medios tiene el deber de recoger, exponer y explicar.

3. La función social de los medios y sus efectos

Ante el temor de la propagación de una alarma social, el 26 de febrero, la Federación de Asociaciones de Periodistas de España (FAPE) hizo un llamamiento a todos los medios de comunicación con el propósito de asegurar la transmisión de una información rigurosa que cumpliera los principales puntos de su Código Deontológico. Algunos de ellos son la verificación, la veracidad y el contraste de los datos obtenidos sobre el coronavirus con el fin de ofrecer un conocimiento real y científico sobre la enfermedad. En cuanto al modo de informar acerca de los afectados por el virus, la federación hizo hincapié en la importancia que tiene respetar el derecho a la intimidad e imagen, sobre todo, en situaciones en las que las personas se encuentran hospitalizadas. Por tanto, recomendó evitar las especulaciones e intromisiones improcedentes.

Pero no solo la FAPE ha visibilizado su preocupación por la función social de los medios en esta situación. El 11 de marzo, la Asociación Española de Comunicación Científica (AECC) puso a disposición de los periodistas una serie de recomendaciones para facilitar su labor a la hora de informar a la población sobre el coronavirus de manera adecuada. La presidenta de AECC, Elena Lázaro, se pronunció al respecto en una entrevista realizada por la Asociación de Prensa de Madrid, opinando que el periodismo debe desempeñar “su papel de contrapoder: estar vigilantes, ser críticos, cautos y ayudar a la ciudadanía”. No obstante, se mantiene optimista, ya que considera que existen medios que constituyen un buen reflejo de cómo hacer periodismo.

Tras analizar sus propuestas, se puede decir que ambos organismos coinciden en que lo correcto para no inducir el miedo en la sociedad es eludir aquellos enfoques que puedan ser amarillistas o sensacionalistas, evitando así, provocar la desconfianza de la población o crear un estado de alarma alejado de la realidad coyuntural. La FAPE cree firmemente que, si los ciudadanos son correctamente informados sin conjeturas ni enfoques alarmistas o especulativos, su nivel de miedo e histeria social se reduciría considerablemente. Por esta razón, en momentos como este el periodismo debe atender especialmente a su

responsabilidad social y ejercer correctamente su compromiso de servicio público.

3.1. Función social de los medios

Es complicado dar una respuesta acerca del origen de la función social del periodismo. No obstante, una de las causas que ha modificado su concepción, según cuenta Liliana Llobet, en *¿La función social del periodismo o periodismo social?* (2006), es el proceso de globalización precipitado por las nuevas tecnologías. Estas han conseguido que los medios de comunicación expandan su información a todos los lugares del mundo y han dado la posibilidad de acceder a un seguimiento “en vivo y en directo” de cualquier acontecimiento. La retransmisión inminente de las novedades es algo que ha podido verse con el coronavirus. En una coyuntura tan crítica como esta, la función social del periodismo es reclamada con más fuerza, haciéndose imprescindible tanto exponer lo básico de la enfermedad para transmitir una sensación de control, como admitir con sinceridad aquello que por el momento se desconoce.

La función social de los medios se basa en tratar los temas que afectan a la sociedad de una manera plural y divulgativa, promover el pensamiento crítico y dar voz tanto a las personas afectadas como a los profesionales de la salud. Todo ello sin caer en lo que se conoce como “periodismo de declaraciones”, es decir, cuando solo se incluyen los testimonios de las fuentes y no se ayuda al espectador con su interpretación. Un ejemplo de periodismo de declaraciones sería solo ofrecer el testimonio de un ciudadano que ha sucumbido al pánico por el coronavirus, sin luego dar voz a un profesional que dé respuestas a esas preocupaciones. Lo que ha manifestado el ciudadano llegaría directamente a la audiencia, pudiendo resultar peligroso si el receptor de la noticia se deja llevar por el pánico de lo manifestado sin hacer otro tipo de interpretación. Con esto no se pretende transmitir la idea de que el periodista deba interceder en el pensamiento crítico de la población, pero sí es necesario que aporte

herramientas para la libre interpretación en vez de dar a conocer un único sesgo que, en una situación así, puede ser contraproducente. Es decir, no solo aportar el miedo de una situación por parte de un ciudadano, sino dar herramientas para actuar en consecuencia.

Existen muchas maneras de profesar correctamente la función social en una situación así. Para empezar, la información debería cumplir el principio de veracidad y centrarse en el hecho en cuestión. Una medida para garantizar la eficacia y claridad de las explicaciones de la enfermedad es la inclusión de diversos gráficos para hacer más simple, ligera y atractiva la información. Pero, sobre todo, en circunstancias de crisis es importante que el periodismo aporte sugerencias acerca de posibles soluciones, para transmitir a la población la esperanza de que se trata de un escenario puntual y se avista un final. Lo ideal sería llegar a un equilibrio entre realismo y esperanza, para dotar de conocimiento a la población sin que esta decaiga moralmente.

Si cualquiera en este punto se pregunta por qué es tan importante que el periodista atienda tantas obligaciones, es necesario justificarlo a través de la idea de que los medios suponen el motor de la opinión pública. Incluso se puede decir que asientan e interpretan la realidad social. Se constituyen como referentes que consolidan los valores éticos, legitimando y reforzando comportamientos. Participan en la cimentación de los imaginarios sociales, reflejando cómo se ve el mundo e influyendo en la propia personalidad del individuo, el cual toma a los medios como herramienta para distinguir con qué elementos identificarse. “Existe así entre los medios y la sociedad un círculo de interdependencia con equilibrios dinámicos y siempre cambiantes. En algunas ocasiones los medios son casi un espejo de ciertas manifestaciones y conductas sociales; en otras, son agentes de innovación y cambio en la propia sociedad”, señala Manuel Alejandro Guerrero en *Medios de comunicación y la función de transparencia* (2014).

Uno de los elementos que suele incluirse en los cometidos de la función social de los medios es la objetividad. Sin embargo, son muchos los autores que no creen que el periodista llegue a ser objetivo. No solo se habla de la selección de contenidos, sino también de la elección del enfoque, de las fuentes, de las

palabras, de las voces que se supeditan a otras, etc. Es decir, la subjetividad del periodista siempre estará presente porque la noticia se ha construido a través de su interpretación. No obstante, existen ciertos límites. Igual que se acepta la idea de que esto pueda suceder porque, al fin y al cabo, la labor periodística la desempeña un ser humano con impulsos, intereses y emociones; la subjetividad en ningún momento puede afectar a la veracidad del hecho. Es comprensible que cada uno perciba la realidad de una forma diferente, aun así, el periodista debe aclarar y distinguir lo personal de lo factual.

La función social del periodismo ha contado con una serie de impedimentos y el sensacionalismo es uno de ellos. Este ha arrinconado el propósito informativo del periodismo, quedando el hecho apartado por la búsqueda de lo efectista que vende. Cuanto mayor sea el aumento de lectores o audiencia, más se propiciará el beneficio económico de las empresas de comunicación, debido a que sus ingresos derivan de la publicidad que se incluye en la noticia.

Con la agenda setting, los medios eligen sobre qué asuntos informar, los cuáles participarán en las discusiones habituales, y cuáles ignorar. En otras palabras, se priorizan determinados temas y otros quedan relegados. Con la conglomeración de diversos medios de comunicación en manos de un pequeño número de empresas, acompañándose del surgimiento del neoliberalismo, el periodismo ha estado sesgado y limitado por unos determinados intereses que nada tienen que ver con una disposición divulgativa. Por ello, la información se ha convertido en un producto y estas empresas en competencia, recurriendo a técnicas como la espectacularización de los hechos para obtener lectores, audiencia o visitas. Sobre este proceso de selección de las noticias, Tuchman afirma que “producir una noticia es una empresa negociada (...) la negociación de responsabilidades que se solapan y la selección negociada de las noticias del día. Estas negociaciones colectivas, asignan el atributo de “noticiabilidad” (merecer ser noticia) a sucesos cotidianos”, citado por Lisbeth Rosillón en *¿Cómo intervienen los medios masivos en el debate público? Agendas periodísticas y ciudadanía* (2012).

Esta situación ha suscitado una nueva forma de hacer periodismo en la que el tiempo ocupa gran relevancia. La inmediatez a la que el periodista está obligado

a atenerse es uno de los principales factores que dificultan la función social del periodismo. El ritmo tan frenético al que se ve sometida la profesión ha llevado a un periodismo de escritorio, en el cual se ha priorizado la lucha por la primicia del titular, provocando la mecanización de un trabajo que siempre se ha caracterizado por el contacto humano, la investigación y el rigor.

Desde un punto de vista general, las propias empresas de comunicación han perdido interés en la elaboración de reportajes que pueden conllevar un largo tiempo, debido a que pueden sacar más beneficio económico a través de la publicación de un gran número de titulares. Cuando esto ocurre, el periodista se convierte en un títere de los intereses capitalistas de los dueños. Con esto se pretende indicar que la responsabilidad del incumplimiento de la función social del periodismo no siempre recae exclusivamente en el periodista, sino que la elusión de realizar un proceso exhaustivo de indagación se puede relacionar con no disponer recursos necesarios o de tiempo insuficiente. En resumidas cuentas, la falta de independencia económica del periodismo tiene mucho que ver con el incumplimiento de su función social.

En una encuesta de elaboración propia realizada a una muestra de 154 personas, se les preguntó acerca de si consideraban que los medios de comunicación habían cumplido su función social en el tratamiento del coronavirus. El 23,4% de los encuestados sí alaba el servicio público que han dado los medios de comunicación. En cambio, el 58,4% respondió que el periodismo se había dejado llevar por otro tipo de intereses, no desempeñando correctamente su función social. Además, el 18,2% decidió rellenar el apartado de “otra respuesta” para hacer una distinción entre medios responsables e irresponsables, defendiendo la idea de que la respuesta dependía del medio de comunicación en cuestión.

Por último, ¿cree que los medios han cumplido su función social?

154 respuestas



El hecho de que la mayoría de las personas haya apoyado la idea de que los medios se dejan llevar por otro tipo de intereses, es una señal de la concepción negativa que, por desgracia, se tiene hacia la profesión periodística. A través del discurso de Javier Darío Restrepo (2019), el aclamado periodista confesó que no pensaba que el periodismo estuviera constituyéndose como un líder y que, por tanto, la profesión no estaba aportando ni demostrando todo de lo que era capaz. La labor del periodista se ha estado reduciendo a papeles menores que no son fieles a la función orientativa que se comprometió con la sociedad: “Nos hemos equivocado al pensar que nuestro papel se cumple cuando registramos lo último que ha sucedido y que es nuestra obligación para con el público y con el medio de comunicación contar lo más llamativo, alarmante o sorprendente y que, además, responde a la curiosidad del mayor número de receptores de información (...) A los periodistas en general, nos preocupa poco el efecto que a corto, mediano o largo plazo puedan tener nuestras noticias”.

A fin de cuentas, de todas las consecuencias que puede suscitar el incumplimiento social de los medios, la que se constituye como la mayor amenaza del periodismo es la pérdida de confianza. No actuar de manera adecuada puede inducir al perjuicio en la credibilidad de la profesión porque, aunque bien se sabe que existen medios que en la medida de lo posible son rigurosos con su labor, el rechazo de una sociedad desconfiada se da de forma transversal. Como consecuencia, según aporta Ignacio Ramonet en su libro *La*

Tiranía de la Comunicación (1998), se puede conducir inevitablemente “al descrédito cada vez mayor de los periodistas y a la consolidación de una era de la sospecha marcada por el escepticismo de los ciudadanos con respecto a los medios”. Por ello es tan importante el compromiso con la función social del periodismo, para que la profesión siga conservando su sentido.

3.2. La Responsabilidad Social de los Medios

La llegada de la sociedad del conocimiento, a través del acceso generalizado a la educación y a la información, ha dado una especial dimensión a las cuestiones sociales, medioambientales y éticas. La revolución tecnológica de la información y comunicación propició por primera vez el fenómeno de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Sin embargo, no fue hasta 2011 cuando la Comisión Europea otorgó una definición a este concepto: “la responsabilidad de las empresas por sus impactos sobre la sociedad”.

Dada la simplicidad de esta concepción, diversos científicos han proporcionado su propio significado de responsabilidad social, aunque todavía no se ha llegado a un claro consenso acerca de esta idea y abundan las interpretaciones. En el artículo *Entre el derecho a la información y la responsabilidad social de las empresas de comunicación peruanas, Estudio de tres casos: ATV Televisión, Radio Capital y Diario Perú21* (2014) de Mario Villacorta y Julianna Ramírez, se menciona un nuevo concepto de Responsabilidad Social elaborado por los autores peruanos Matilde Schwalb y Óscar Malca (2005), que entienden la responsabilidad social como “una filosofía, una actitud o forma de ver la vida que implica que tomemos en cuenta el efecto que nuestras acciones y decisiones tienen sobre el entorno físico y social. En otras palabras, ser socialmente responsable significa ser consciente del daño que nuestros actos pueden ocasionar a cualquier individuo o grupo social”.

Antonio Argandoña, Doctor en Economía, escribió en su artículo *Otra definición de responsabilidad social* (2012) que la responsabilidad social corporativa es

tanto ética como social, al concebirse el cumplimiento de las responsabilidades como un deber moral que es demandado por la sociedad. Algunas empresas se han dado cuenta de esta demanda y han llegado a mostrarse interesadas por su cumplimiento, al percatarse de una posible rentabilidad económica. Se han esforzado por tener consciencia acerca de los impactos que pueden ocasionar en la sociedad e identificar su causa.

El primer acercamiento entre el concepto de responsabilidad social y los medios de comunicación no se produjo hasta 1947, con el informe *Hutchins*. Este texto cuestionaba el ejercicio de la prensa a la hora de cumplir sus responsabilidades, a través del estudio de su relación con el poder, siendo este el gobierno, y el público, su más importante stakeholder o parte interesada. El informe se enmarcaba en un contexto de exigencia por parte de los lectores y rescataba la importancia de la ética periodística para poder satisfacer las demandas de la población, quienes instaban a que toda la sociedad fuera partícipe de una información veraz y a la evolución de los medios hacia un espacio democrático de debate.

El informe *McBride* es otro punto clave del papel de la responsabilidad social en el ejercicio del periodismo. Fue elaborado en 1980 por la UNESCO con el fin de identificar los problemas con los que tenía que lidiar la comunicación, destacando la importancia de la no vulneración de los derechos de los ciudadanos por parte de los periodistas. Además, McBride consideró que los profesionales de la información tenían que aceptar una serie de obligaciones y ser conscientes de su influencia con respecto a la formación de la opinión pública. Esta idea fue recogida también por el informe *Hutchins*, manifestando que "la prensa debe saber que sus fallas y errores han dejado de ser extravagancias privadas y se han convertido en peligros públicos. Sus ineficiencias amenazan el equilibrio de la opinión pública". Es decir, a pesar de tener una estructura similar al resto de empresas, los medios de comunicación cuentan con una responsabilidad añadida, debido a la repercusión e influencia que sus publicaciones tienen en la sociedad y a la destacada capacidad de movilización y transformación del discurso que son capaces de desempeñar.

La responsabilidad social del periodismo se ve muy afectada por los intereses económicos. En su libro *Teoría de los sentimientos morales* (1759), Adam Smith señaló la existencia de una relación entre los conceptos de economía y sociedad, llegando a ser codependientes. La pugna entre la rentabilidad y la responsabilidad con la sociedad siempre ha sido uno de los principales desafíos a los que ha tenido que enfrentarse el sector periodístico. Se ha normalizado a nivel mundial la existencia de los imperios mediáticos, grupos que concentran a las principales televisiones, radios, periódicos o webs junto a otras empresas de diversos sectores, como bancos, inmobiliarias, compañías telefónicas, etc.

La dependencia del periodismo respecto a los dueños de las empresas de comunicación, del gobierno y de la ciudadanía es tratada en la investigación *Responsabilidad social en los medios de comunicación: ¿utopía o realidad? Algunos pasos a tomar en cuenta para lograr una adecuada gestión* (2012) de Ramírez Lozano, J. A pesar de la dificultad de promulgar un proyecto de responsabilidad social en las empresas de comunicación, debido a la posición tan influyente que ocupan en su relación con la audiencia, la necesidad de mantenerse en el mercado ha obligado a los medios a crear algunos programas.

No obstante, la responsabilidad social no está garantizada hoy en día en el panorama de los medios de comunicación. La *Revista de Responsabilidad Social de la empresa* (2012) hace hincapié en el concepto de determinismo económico en la labor periodística, la cual se ve condicionada y limitada por su falta de independencia económica. Por tanto, hasta que las empresas de comunicación no logren esta autosuficiencia monetaria, los medios continuarán guiándose por las urgencias de los resultados económicos y estos intereses se impondrán a su correcto servicio a la sociedad.

3.3. Contexto social: las reacciones de la población al confinamiento. El miedo y la amenaza del "otro"

Cuando el coronavirus fue declarado pandemia mundial, las personas no tardaron en entrar en un estado de psicosis que las llevó a tomar medidas desproporcionadas, como formar largas colas para abastecerse de alimentos y todo tipo de productos antisépticos de forma masiva. Incluso muchos hospitales notaron cómo el número de mascarillas empezaba a agotarse y, debido a la gran demanda generada, se vieron obligados a arreglárselas y esperar a que llegase la reposición. Mientras tanto, algunas personas optaron por cometer el robo de los dispensadores de desinfectante ubicados en los centros médicos. Las clínicas sanitarias se mostraron saturadas a causa del pánico de quienes acudían para asegurarse de no tener los síntomas del coronavirus. La falta de personal y de los medios de protección necesarios se sumaron a las insistentes llamadas ansiosas de una respuesta, provocando un desbordamiento.

La intranquilidad de las personas por no saber si estaban contagiadas abrió camino al interés retributivo de determinados laboratorios privados, ofreciéndose a realizar diversas pruebas por un precio superior a cien euros. Al tratarse de un virus desconocido, la necesidad de tomar precauciones aumentó considerablemente. De la gripe normal ya se conocen los síntomas, su duración, e incluso la intensidad con la que puede afectar, sin embargo, con el coronavirus todo es nuevo y entra en juego el temor a la muerte. Por tanto, de repente todo parece eficaz y se recurre a la pseudociencia: un efecto placebo. La desesperación que palpitaba en el ambiente provocó el incremento del precio de productos tan demandados como geles desinfectantes y guantes, algo propicio para el lucro de los empresarios, que incluso pusieron a la venta productos catalogados como "milagrosos" para frenar el virus.

Los medios de comunicación también ganaron beneficios económicos con esta situación, al ser cada vez mayor el número de personas que no se despegaba de la televisión, la radio o la prensa para conocer los últimos detalles sobre la pandemia. Las actualizaciones diarias se acompañaron de conjeturas sobre futuros escenarios que, en ocasiones, cuestionaban a las principales fuentes de

información: el Ministerio de Sanidad y la Organización Mundial de la Salud. El flujo constante de noticias dio paso a un fenómeno sobreenformativo que tendió a magnificar la realidad. Vale decir que, si los medios no ayudan a las personas al procesamiento y comprensión de esta información, la confusión ante el impacto sirve inevitablemente el miedo en bandeja. Esta búsqueda de respuestas puede llegar a ser contraproducente y conllevar a la consulta de fuentes de escasa fiabilidad que, más que esclarecer, participan en el desconcierto.

El coronavirus se propaga, pero está claro que el miedo también y, aunque cada persona puede reaccionar de manera distinta, el ser humano tiende a seguir e imitar otros comportamientos de manera impulsiva. El psicoanalista Santiago Levín, presidente de la Asociación de Psiquiatras Argentinos, explica estos comportamientos en una entrevista del diario argentino *Página 12*, argumentando que “vivimos en un mundo muy fragmentado socialmente, con un estímulo de las actividades individuales, grupales y sociales, en donde predomina el “sálvese quien pueda”. En general, la gente no está pensando qué le va a pasar al vecino de enfrente sino si me puedo proveer de alcohol en gel para mí y para los míos”.

Para la población no es fácil adaptarse a una situación de confinamiento, el hecho de percibir coartada su libertad genera estados de estrés que, si no se controlan a tiempo, pueden ir a más y generar un estado constante de alerta perjudicial para el cuidado de la salud mental y propenso a trasladarse a otras personas a modo de espiral. Si esto se produce, las emociones nublan la razón y las intuiciones se adueñan de la forma de proceder en el día a día. No obstante, sentir miedo es lógico, ya que corresponde a una función primaria. El miedo va ligado a la existencia de una amenaza física o psicosocial que se quiere eliminar, es de las principales cosas que caracteriza al ser humano y suele ir de la mano del instinto de supervivencia, una de las herramientas que le ha permitido adaptarse y evolucionar a lo largo de los siglos.

La entidad Idealogía Psicología hizo público un documento para tranquilizar y explicar a la población confinada que es habitual sentir, ante un riesgo que pueda alterar el modo de vida, que las emociones negativas se apropian del comportamiento. Razona que sentir estas emociones origina el deseo por parte

de las personas de tener todo controlado, mostrándose vigilantes ante todo estímulo y dispuestos a actuar rápidamente si se requiere. Si bien esto no tiene por qué ser nocivo, no debe derivar en un estado de pánico. Además, distingue una serie de causas que pueden estimular la aparición del pánico, como “una gran inseguridad y despersonalización como consecuencia de conductas colectivas impulsivas e irracionales” o “la posibilidad de un gran impacto en diferentes niveles (salud, economía, relaciones, estilo de vida, etc.)”.

Ante la gran lista de consecuencias del virus que ha llegado a la población desde diferentes vías, existe una gran confusión acerca de las medidas que se deben tomar. Resulta comprensible la desorientación ante cuál sería la forma adecuada de reaccionar en este caso, debido a la inexperiencia. “Estamos en una situación totalmente nueva, lo más parecido que recordamos lo tenemos en la posguerra. No sabemos qué va a pasar y es una reacción muy humana la de intentar protegerse (...) piensan que las medidas que toman son ridículas, pero a la vez dicen, si llega, por si acaso, que a mí no me pille desprevenido”, comenta Elena Herráez, coordinadora del grupo de Urgencias y Emergencias del Colegio de Psicólogos de Madrid, en una entrevista del periódico *El Independiente*. La psicóloga recalca que uno de los principales problemas de esta estresante situación es la ausencia de una rutina que, sumada a una disposición constante de ansiedad, tiene efectos de irascibilidad en la persona. Efectos que pueden provocar el rechazo o la discriminación de individuos percibidos como amenazantes.

También existen explicaciones sociológicas para explicar los comportamientos de histeria colectiva de los vigilantes sociales, los llamados “policías de balcón” que, ante la posibilidad de contagio, identifican al “otro” como hostil. Se dejan llevar por conductas aprensivas que irracionalizan su proceso cognitivo. Manuel Vicent reflexiona de ello en su columna: “El infierno son los otros, dijo Jean Paul Sartre. Se refería a la mirada de los demás que nos penetra y nos delata (...) El miedo al otro, en eso consiste el infierno que se acaba de instalar como un avance entre nosotros”. Ante el gran número ascendente de contagiados y fallecidos, se produce una alerta en el cerebro que obliga a la autoprotección y a la desconfianza de los demás. El “otro” puede ser aquel que espera el siguiente

turno en la cola de un supermercado o quien abandona su domicilio. Las cifras impactan y generan una responsabilidad que los “policía de balcón” creen asumir tomando medidas correctivas. “El coronavirus nos ha enseñado la fragilidad del orden social. ¡Es tan fácil volver a la barbarie! Los efectos del miedo, la histeria colectiva, son muy rápidos; es una emoción básica muy intensa, se ha de tener fortaleza de carácter para no dejarse atrapar por esa emoción primaria”, valora el profesor de Sociología de la Universidad de Valencia, Rafa Xambó, en una entrevista del diario valenciano *Levante*.

Como ya se ha mencionado, sentir miedo es completamente natural y puede tener consecuencias duraderas. No obstante, es posible contrarrestar esa sensación de peligro atrayendo emociones positivas y accediendo a las fuentes de información oficial. En ocasiones, la propia población se encarga de difundir noticias falsas o audios poco fiables de supuestos profesionales de la salud que aconsejan sobre cómo parar el virus, sin ningún de referencia contrastada. Esto no hace más que alimentar la transmisión de histeria colectiva. Para evitar la propagación masiva del miedo irracional, la Organización Mundial de la Salud recomienda a todo aquel que se encuentre bajo desestabilidad emocional “amplificar las voces, historias e imágenes positivas de personas locales que ha experimentado el nuevo coronavirus y se han recuperado o han apoyado un ser querido a través de la recuperación y están dispuestos a compartir su experiencia”.

Lo ideal sería establecer un equilibrio, es decir, no minimizar la situación, pero tampoco pensar constantemente que se está al borde de la tragedia. Pese a sentir confusión, no es recomendable rechazar emociones como la ansiedad o los pensamientos negativos, sino evadirse del infortunio recurriendo al humor o intentando, en la medida de lo posible, establecer hábitos que ayuden a solidificar una vida estable. En definitiva, neutralizar el miedo identificando sus causas y recurrir a la razón para valorar con serenidad sus consecuencias sería la fórmula para adaptarse a esta nueva normalidad sin dejarse llevar por el histerismo que ha caracterizado a esta pandemia.

3.4. Información pública e histeria social. Efectos de los medios

Es un hecho que los medios de comunicación influyen en las actitudes, los comportamientos, los conocimientos, la axiología y la racionalidad de la población que los consumen. Desempeñan un papel muy importante en cuestiones ideológicas y constituyen el buen o mal hacer que sirve de guía para la sociedad. No obstante, pueden tener implicaciones en el miedo percibido por aquellos que son guiados, teniendo efectos inmediatos en lo que se refiere a cuestiones emocionales, como la histeria social.

La investigadora Chiara Sáez distingue en *Seguridad ciudadana y conflictos sociales. Cobertura y tratamiento en la TV* (2004) tres posiciones acerca del efecto de los medios de comunicación en la sociedad. La primera afirma la existencia de una estrecha relación con el individuo, siendo los medios capaces de influir en su comportamiento; la segunda considera que los medios no influyen más que otras circunstancias y se constituyen como una causa más; y la tercera estima que el efecto es indirecto, entrando en juego condiciones personales y ambientales.

La sobreinformación puede llegar a vulnerar a la persona que la recibe, la cual anula su capacidad racional y se deja llevar por el miedo extendido. A partir de ahí los receptores de noticias se vuelven manipulables y llegan al punto de creer, sobre todo, las malas noticias. Una población confusa se deja llevar por el miedo y los instintos pasan a estar presentes en cada una de sus acciones. Un ejemplo curioso de cómo la histeria puede afectar a la sociedad es el de la empresa de cerveza Corona, la cual informó de pérdidas por la similitud de su nombre con el de la enfermedad del coronavirus, esta simple relación de conceptos obstaculizó su demanda. El psicoanalista Santiago Levín, presidente de la Asociación de Psiquiatras Argentinos, en una entrevista del diario argentino *Página 12*, afirma que “hay una relación directa entre la producción de los medios de comunicación y la reacción de la sociedad (...) la repetición es instantánea. La saturación de imágenes de gente con barbijo, de cruceros en cuarentena, de ciudades con las calles desiertas produce pánico cuando no viene acompañada de una

orientación editorial adecuada. Se tira en crudo sin ayudar a comprender ni a procesar y queda del lado del público qué hacer con eso”.

En una entrevista de *W Radio* al director del Consultorio Ético de la Fundación Gabriel García Márquez para el Nuevo Periodismo, Javier Darío Restrepo, el periodista subraya las repercusiones éticas del sensacionalismo en la sociedad, el cual ve como una “enfermedad” que siempre ha azotado a los medios de comunicación. Considera que el hecho de que el noventa por ciento de los medios utilicen una única fuente se debe a la formación científica del periodista, quien debería ser un “científico de la información” que contrasta las fuentes y crea un producto informativo de utilidad. Esta formación además de ser intelectual se centra en los valores del periodista, no aceptando formar parte del juego sensacionalista y evitando la exaltación de lo trivial.

Desde el inicio de la pandemia se ha incluido la comunicación en un contexto de guerra, donde se halla un enemigo que no se ve, pero puede encontrarse en cualquier lugar. Tanto la política como los medios de comunicación han usado un vocabulario bélico para tratar la crisis. Como si de una propaganda de atrocidades se tratase, se muestran los horrores que comete el enemigo. Al igual que en las guerras, se especifica las cifras de muertos y heridos (contagiados) y aquellos que están en “primera línea”, como son los sanitarios y otros trabajadores.

Los medios públicos deben dar un discurso motivador y de miedo al mismo tiempo para tener la moral lo más alta posible, midiendo el ánimo derrotista, y tener el miedo suficiente para no salir de casa. No obstante, este miedo generado es difícilmente controlable y puede escaparse de control puesto que, si existe un enemigo, aparecerán traidores que “ayuden al enemigo”, siendo estas las personas que salen de casa. En ese momento entran en juego los vigilantes sociales que deciden tomarse la justicia por su mano.

Como observadores de dicha realidad, los medios tienen la responsabilidad de no crear un miedo innecesario en la sociedad, guiando sus emociones hacia un escenario racional y tranquilizador. Karin Wahl-Jorgensen, investigadora de la Universidad de Cardiff, en su artículo *Coronavirus: cómo la cobertura mediática*

de epidemias a menudo aviva el miedo y el pánico (2020) realizó un estudio sobre la utilización del miedo en los medios de comunicación y el papel que juegan en las emociones con el tratamiento del coronavirus. Basándose en una muestra de 100 periódicos de diferentes países, pudo comprobar que se publicaron al menos 9.387 noticias al respecto, de las cuales 1.066 artículos utilizaban términos alarmistas, como la palabra “miedo”. Otros periódicos daban un paso más y denominaban a la enfermedad bajo el apelativo de “virus asesino”, presente en 50 artículos.

Los medios de comunicación tienen impactos en la sociedad y, cuando tienden a banalizar determinados aspectos de la realidad, Mauro Cerbino considera que se recurre a una excesiva “espectacularización de los hechos”, sobre todo si se trata de sucesos criminales o violentos. Como consecuencia, se puede “instaurar un discurso subjetivo, moralizado, más o menos dramatizado: un discurso de la violencia en el que se manifiesta una violencia de la representación en la representación misma de la violencia” (Imbert, 1995: 54), citado en *La violencia en los medios de comunicación, generación noticiosa y percepción ciudadana* (2005). Con esto se refiere a que la personalización y la asignación de roles en la narración del suceso puede llegar a incidir en el hecho en sí. En general, considera que las noticias se construyen basándose en la distinción entre los buenos y los malos o los culpables y los inocentes, lo cual es fruto de un discurso subjetivo del periodista que puede estar condicionado por una ideología determinada y por un criterio personal del asunto. A través de este dramatismo, el público puede empatizar con los actores de la noticia y guiarse por mecanismos emocionales para identificar un claro culpable, dejando llevar su reflexión por la simplicidad. Además, reconoce que las noticias se basan principalmente en las declaraciones, es decir, en un “dejar hablar” que intensifica la emotividad e incluso aporta un valor de autenticidad.

«El niño es autista», la pancarta de una madre desesperada por los insultos al salir a la calle

Una ovetense relata las dificultades de cumplir la cuarentena con un pequeño con TEA ante la incomprensión del vecindario



Noticia de La Voz de Asturias, martes 31 de marzo de 2020

Esta noticia del periódico *La voz de Asturias* publicada el martes 31 de marzo ejemplifica la idea de Mauro Cerbino sobre la distinción entre buenos y malos. Tanto el titular como la fotografía principal transmiten en seguida la idea de que se trata de un infortunio, produciendo gran impresión. En este caso también se utiliza la técnica del “dejar hablar”, aunque se alude constantemente a la difícil situación que se está viviendo con el confinamiento y, aún más, para las familias con niños autistas. Es interesante recapacitar acerca de los efectos que pueden tener las palabras como “crisis”, “gravemente” o “increpar” entre el público que, por ejemplo, también se vean en una situación similar y no se animen a salir.

Por su parte, Chiara Sáez Baeza en su artículo *Seguridad ciudadana y conflictos sociales. Cobertura y tratamiento en la TV (2004)*, destaca la función de los implícitos en el discurso del periodista. Estos pueden dar a entender que existe una aceptación o una crítica del suceso y, en este caso, la periodista deja muy clara su postura a favor de la víctima. Asimismo, introducir demasiados detalles

en la narración también es una señal de espectacularización del hecho y convierte la noticia “en una pieza que despoja a lo ocurrido de su sentido y su explicación compleja para convertirlo en un hecho para producir regodeo, impacto, horror”. Por último, Chiara se centra en la importancia de que las historias positivas tengan su lugar, a pesar de no ser económicamente tan rentables como estas que implican tragedia.

En definitiva, se priorizan este tipo de noticias violentas sobre el resto. Sin embargo, el público las sigue consumiendo. Aquí entra en juego un concepto que atañe a la relación entre los medios y la sociedad y cómo estos acostumbra al receptor al flujo continuo de información, creándole una necesidad que se hace palpable si, repentinamente, este ritmo informativo se interrumpe. Este concepto es el del horror vacui que, si bien nació como un fenómeno artístico, ha encontrado su sentido en el escenario de la comunicación. Se traduce como “miedo al vacío” y en la comunicación hace referencia a lo que experimentan algunas personas cuando les privan de datos o novedades repentinamente. Este miedo al vacío de información puede provocar el pensamiento de que si los medios no están publicando nada sobre un tema es porque su gravedad es mayor de la que quieren hacer creer. Por ello, la persona preferirá la repetición constante de noticias, aunque se trate de cuestiones banales, a una pérdida de contacto radical con el tema en cuestión.

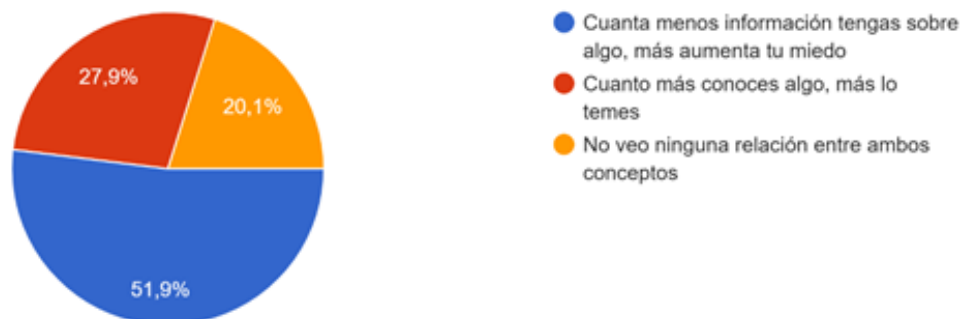
Trasladándose al coronavirus, los medios informan constantemente de la enfermedad: todos los días, a todas horas y en todos los medios. ¿Qué pasaría si repentinamente se centrara la atención en otras cuestiones y el ritmo informativo se relajara? Para algunos sería un gran alivio, debido a que ya existe esa demanda. Sin embargo, seguramente para otras personas sería contraproducente y los nervios se crisparían. El horror vacui se haría presente y la persona vaticinaría, al menos por un momento, que se trata de una ocultación intencionada de algo grave que ha pasado. Por ello, muchas personas prefieren seguir en vivo el suceso, para no tener la percepción de que se pierden algo, y crearse así una sensación momentánea de seguridad.

En definitiva, estas personas prefieren informarse en cantidad aun no aportándose calidad ni novedad en lo publicado. No obstante, la cantidad de

noticias no aporta necesariamente un conocimiento real sobre algo, especialmente si las noticias están condicionadas por el nivel de sensacionalismo que incluyen. Es más, la sobreinformación puede inducir a una desinformación que, bien puede servir para apaciguar el miedo o para avivarlo, llegando a ser contraproducente para la sociedad. Por ello, en la encuesta de elaboración propia realizada a una muestra de 154 personas, se les cuestionó si creían en la existencia de una relación entre desinformación e histeria social.

¿Cree que existe una relación entre desinformación e histeria social?

154 respuestas



El 51,9% consideraba que sí existía esta relación, argumentando que cuanto menos información se tiene sobre una cuestión, mayor es el miedo. El 27% de los encuestados son opuestos a esta idea, creyendo que cuanto más se sabe sobre algo, más miedo se tiene. Por último, el 20,1% no contemplaban ninguna relación entre los conceptos de desinformación e histeria social.

En resumidas cuentas, los medios de comunicación son clave para la comprensión del coronavirus en la sociedad y se considera más oportuno priorizar la calidad de las informaciones, que una gran cantidad que tienda a la sobreinformación. De esto dependerá el nivel de histerismo o miedo que pueda tener la población ya que, si se conoce adecuadamente el asunto y sus consecuencias de una manera realista que eluda el catastrofismo, la sensación de tranquilidad y raciocinio se impondrá e influirá en el modo de reaccionar y actuar de las personas.

4. Análisis del altercado en La Línea

Partiendo de la muestra de análisis, las cuatro noticias del periódico *El País* sobre el altercado de La Línea contextualizadas en el apartado de “Muestra” de la introducción, se procederá al desarrollo del estudio.

El objetivo de este análisis es deliberar acerca de una posible conexión entre los medios de comunicación y el alarmismo social, con el fin de conocer si estos se han dejado llevar por un enfoque sensacionalista a la hora de tratar esta situación derivada del coronavirus y su posterior consecuencia conflictiva. En general, la idea es explorar de qué manera puede un enunciado influir en el comportamiento de la población y discurrir si los medios han obviado su visión crítica, sobre todo, en momentos en los que la agenda setting tiene como protagonista el coronavirus. Se partirá pues, de la hipótesis de que *El País* ha tratado el suceso con un enfoque de espectacularidad, incumpliendo su función social al no realizar ningún tipo de análisis de los hechos.

El desarrollo del análisis se llevará a cabo a través de una ficha de elaboración propia, habiendo sido configurada para identificar el mensaje y la estructura principal que conforman el texto, además de los mecanismos implícitos. Se han elegido estas preguntas por considerarse indicadores de los efectos que puede provocar el periódico en la opinión pública, ya sea consciente o inconscientemente. Al preguntarnos cuántas fuentes se han incluido para apoyar el hecho o sopesar cuáles de los términos que han llegado a utilizarse pueden ser alarmista, se obtendrán respuestas acerca del nivel de parcialidad de la noticia. Se atenderá a un posible posicionamiento del periodista, en el caso de que haya seleccionado y narrado la información guiándose por su intencionalidad. Por ello, se descubrirá si su pretensión es la de explicar adecuadamente los hechos, haciendo honor a la función social del periodismo o, por el contrario, la de posicionarse (y posicionar a la audiencia) a favor de una determinada postura.

A continuación, se presenta la ficha que se usará como metodología de análisis de los textos:

Título y fecha	
Sección	
Sentido predominante del texto	Se buscará el sentido predominante del texto para poner de manifiesto el pensamiento o reflexión que, con su lectura, se traslada a la audiencia.
Identificación y estructuración de las ideas	Al identificar y estructurar las ideas que componen la noticia, se obtendrá un esquema sobre los temas tratados. La forma en la que se distribuyen ayudará a entender mejor el mensaje que pretende transmitir.
¿El texto aporta información nueva o se recrea en la que se tenía?	Con ello se determinará si el medio tiene interés en utilizar ese tema de forma escabrosa, más allá de su interés noticioso.
¿El texto ofrece explicaciones a los hechos?	Al atender a las explicaciones que ofrece el periodista, se expondrá el interés del medio por establecer una posición activa o pasiva frente a los hechos.
¿El periodista se posiciona durante la noticia?	A través de la selección de partes específicas del escrito, se obtendrá un fundamento que aclare si el periodista se hace presente a través de su subjetividad.
¿Incluye términos que puedan resultar alarmistas?	Se extraerán ciertas palabras o frases que puedan impactar en el lector, ofreciendo una sensación de alarma, miedo o dramatismo.
¿Existe el mismo número de fuentes de los implicados?	Esto ayudará a identificar si las abundantes o escasas apariciones de los implicados pueden influir en que el lector se posicione a favor o en contra de las partes.

4.1. Situación previa al altercado

La residencia pública de mayores La Pasionaria está situada en el municipio Alcalá del Valle, un pueblo de la Sierra de Cádiz de unos 5.000 habitantes aproximadamente. Apenas diez días después de la declaración del estado de alarma, esta residencia municipal comenzó a toparse con impedimentos. La noche del miércoles 18 de marzo por la noche se produjo la primera confirmación de Covid-19 en tres de sus trabajadores, fue cuestión de tiempo que dieran positivo 38 de los 42 ancianos de la residencia y 20 trabajadores, casi dos tercios del personal sanitario. Sin embargo, la escasez de pruebas no pudo detectar todos los casos.

La Pasionaria se encontraba bajo mínimos cuando el viernes se anunció el primer fallecido y comenzaron a acabarse los equipos de protección del personal sanitario, el oxígeno y material de higiene como mantas, sábanas o toallas. El alcalde de la localidad, Rafael Aguilera, no tardó en informar de lo sucedido a la Junta de Andalucía. La Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación se hizo cargo de la instalación y la Infantería de Marina acudió para desinfectar la residencia. Además, contrató temporalmente a una empresa almeriense para ayudar con el cuidado de los ancianos. No obstante, solo se presentó su directora, lo que el alcalde consideró insuficiente, argumentando que lo que pidió fue personal y material.

Durante el fin de semana los servicios de lavandería, limpieza y cocina quedaron paralizados, y no disponían de auxiliares y enfermeros suficientes. Según contó Aguilera en una entrevista de *Canal Sur Radio*, tanto la comida como el personal, los colchones y el oxígeno fueron conseguidos por la ayuda de los vecinos del pueblo, quienes lo aportaron voluntariamente. Ante esta situación, el propio alcalde y su equipo de gobierno se enfundaron en plástico para atender a los cuarenta y dos residentes, encargándose de funciones de limpieza, comida, aseo, lavandería, etc. La Junta de Andalucía envió a algunos miembros del Servicio de Asistencia Médica de Urgencias (SAMU) para apoyar a los pocos enfermeros que, a pesar de dar negativo, estaban trabajando con alta fiebre por la escasez de plantilla. Aun así, el alcalde criticó la insuficiencia de personal y

las continuas visitas de inspectores que se iban sin haber dado ninguna solución. Ante los primeros ingresos, el domingo por la noche se publicaron por las redes sociales diversos anuncios para encontrar refuerzos en la atención a los mayores.

El lunes 20 de marzo el alcalde se vio obligado a dar una rueda de prensa en la que, entre lágrimas, pidió escucha y colaboración por parte de todas las instituciones. Pese a que consideró que la atención que recibió fue amable, criticó la tardanza del sistema para dar respuesta a una residencia que considera pequeña. Por su parte, el vicepresidente de la Junta, Juan Marín, respondió al llamamiento acusando a Aguilera de generar alarmismo y reluciendo el tiempo récord al que tuvieron que hacer frente para poner dos consejerías a funcionar después de que este renunciara a la competencia municipal. Además, denunció que las constantes entradas y salidas del alcalde iban en contra del protocolo y podían agravar más el problema. Por ello, Aguilera pasó a tener prohibida la entrada a la residencia.

Tras cinco días de incertidumbre, la mañana del martes 24 de marzo, veintisiete de los ancianos de la residencia La Pasionaria de Alcalá del Valle fueron evacuados y trasladados por ocho ambulancias y un autobús, custodiados por la Guardia Civil, a la residencia Tiempo Libre El Burgo, una instalación hospitalaria de la Junta de Andalucía ubicada en el municipio gaditano de La Línea de la Concepción. Aguilera relató a *Europa Press* que, la misma mañana, la Consejería de Igualdad contactó con Aguilera para pedirle un listado de sus necesidades, desconociendo por completo el traslado que acababa de llevarse a cabo por la delegada territorial de Salud y Familias. Además de criticar el funcionamiento del sistema, el alcalde aseguró que no contaba con una comunicación oficial del traslado que detallara el lugar al que se los llevaban ni como contactar. Una situación que se volvió más áspera con la negativa de los familiares al traslado, quienes se encontraban indignados por no haber sido avisados y desconfiaban del tratamiento que recibirían los residentes.



Fotografía publicada en el periódico EuropaSur, martes 24 de marzo

Ante la gran expectación y seguimiento que el caso había tenido tras la rueda de prensa del alcalde, el traslado fue cubierto por multitud de medios que intentaban conseguir algunos planos de los ancianos, como esta fotografía publicada por el periódico *EuropaSur* el martes 24 de marzo.

Cuando las ambulancias llegaron al municipio de la Línea de la Concepción, varias personas decidieron protestar airadamente por la ejecución del traslado, a causa del miedo a que estos mayores pudieran contagiar a los habitantes del pueblo. No tardaron en aparecer los primeros vídeos sobre la escena en las redes sociales, generando una polémica que fue seguida también por los medios de comunicación. Posteriormente, la policía rodeó la residencia para evitar más altercados.

Como resultado, dos personas de 32 y 25 años fueron detenidas por atentado a la autoridad e incumplimiento del confinamiento y un total de nueve fueron investigadas. La mayoría de los vecinos del pueblo criticaron la reacción de los implicados, pidiendo que se desvinculara el hecho de la imagen del pueblo, al igual que la Mesa de Trabajo de Cádiz, la cual también mostró su apoyo a los residentes. A raíz de esto surgieron iniciativas como dibujos realizados por niños de La Línea con el fin de aportar un poco de luz al asunto. En total, les fueron

entregados más de doscientos dibujos que sirvieron para adornar el espacio donde estaban siendo tratados. El pueblo colaboró en su recogida para transmitir a los mayores una sensación positiva de bienvenida y hacer más amena su estancia.

Casi un mes después, el 11 de mayo volvieron a su localidad 28 mayores, quienes fueron recibidos entre aplausos por sus vecinos escoltados por la policía y Guardia Civil. Seis personas habían fallecido, pero el resto se recuperó de la enfermedad. Después de lo ocurrido, el 17 de mayo, la Junta de Andalucía distribuyó un total de 26.800 test rápidos para identificar y diagnosticar posibles casos de coronavirus en en los ancianos y trabajadores de los centros de mayores de la provincia de Cádiz.

En general, lo que ha tenido de especial este caso es que las personas mayores, el grupo más vulnerable y que más atención necesita, han sido expuestos ante una enfermedad que se ha adueñado de la agenda setting del panorama comunicacional. Mientras se esperaban refuerzos, el virus salió de la residencia y los casos de fiebre en Alcalá del Valle comenzaron a aumentar, lo cual hizo empeorar la situación. Se identificó como el mayor brote de coronavirus de la provincia de Cádiz hasta la fecha y el miedo se hizo palpable en el pueblo, sobre todo, entre los familiares de los ancianos. A finales de marzo, el número de contagiados en la provincia de Cádiz era de 348, con 50 fallecidos. Un contexto que explica la rapidez de contagio y que es propicio para vaticinar las consecuencias de la residencia y para exigir rapidez en que se atiendan las personas mayores.

Además, se puede relacionar con otros casos de contagios masivos que se han producido en varias residencias, un contexto poco favorable para las personas mayores. La Fiscalía mantuvo abiertas 143 investigaciones en toda España, debido a que casi 18.000 ancianos habían fallecido por el coronavirus en centros de mayores. Incluso algunos familiares llegaron a presentar querellas contra las consejerías y pidieron su investigación como homicidio imprudente o trato vejatorio.

A ello ha de sumarse la noticiabilidad de que fuera el propio alcalde el encargado de las tareas de limpieza y el inesperado altercado producido por algunos

vecinos de la Línea de la Concepción, factores que han terminado de hacer de este un caso mediático.

4.2. Análisis de los vídeos

El traslado de los 28 residentes de Alcalá del Valle provocó impresión en los habitantes de La Línea de la Concepción. Las reacciones de algunos vecinos han sido recogidas en vídeos posteriormente publicados en redes sociales y medios de comunicación. Entre estas reacciones se encuentra el altercado ocurrido, en el cual más de cincuenta personas decidieron protestar por haberse llevado a cabo el traslado de quienes se consideran un foco de contagio. A continuación, se expondrán imágenes de algunos de los vídeos que se han encontrado con el fin de estructurar el material necesario, comenzando por los obtenidos a través de las redes sociales y que corresponden al martes 24 de marzo de 2020.



El primer vídeo fue realizado a primera hora de la mañana. Desde lo alto de una terraza, un hombre y una mujer de mediana edad graban la comitiva de ambulancias y el autobús que llevan a los ancianos a su entrada en el municipio de La Línea de la Concepción. Se puede apreciar cómo las ambulancias son escoltadas por los coches de la Guardia Civil y acompañadas por otros vehículos sanitarios.

El hombre graba mostrándose sorprendido: “Dios”. Mientras, la mujer se asombra por el número de ambulancias: “¡Todos los que vienen!”. Intenta hacer algún comentario dirigiéndose directamente a los coches, pero el hombre le pide que se abstenga. Posteriormente, la mujer saca su móvil para grabar también la escena: “¡Vamos, y ahí vienen más! Te voy a pasar el vídeo”.



Ubicado también en aquella misma mañana de martes, el siguiente vídeo tiene de protagonista a una señora de mediana edad que alza la voz desde una azotea, aunque no se sabe quién lo ha grabado. Durante esta reproducción de corta duración, puede observarse que la señora se encuentra alterada y gesticula con brusquedad, gritando intensamente: “¡Llévdselos para otro lado!, ¡luego queréis que no bajemos a la calle!”. Por último, arremete contra el alcalde y todos

los responsables del traslado a través de insultos, repitiendo en más de una ocasión: “¡Nos va a matar a todo el mundo!”.



Resulta llamativo cómo los propios organizadores del altercado también publicaron algunas imágenes, como este vídeo. En él pueden distinguirse un grupo de diez personas compuesto por adolescentes y jóvenes, algunos encapuchados y con mascarillas para no ser reconocidos ni contagiados. Estos han salido de su domicilio para situarse en frente del hospital que los ancianos de Alcalá del Valle tienen como destino, el cual se encuentra custodiado por algunos efectivos policiales.

“Aquí estamos, hablando con todos los guardias”, cuenta el autor del vídeo. En efecto, mientras cuatro policías permanecen a las puertas del edificio, uno de ellos se acercó a hablar con los jóvenes. Uno de ellos tomó la palabra y habló con el policía sobre el autobús con gran indignación “no deberían estar aquí ahora mismo”, acompañándose con movimientos expresivos. El resto permanecía a su alrededor apenas sin moverse.

Al cabo del rato, el grupo comienza a manifestarse a través de caceroladas y gritos, pudiéndose distinguir “nos vamos a echar a la calle” por parte de uno de los integrantes.



Sin lugar a duda, este es el vídeo del altercado que ha conseguido más relevancia en los medios de comunicación. Lo graba una mujer desde la ventana de su vivienda, un bajo que da a la calle. En él puede apreciarse un conjunto de personas al lado izquierdo de una calle que, indignados por el traslado de los ancianos, manifiesta sus pareceres a la policía que se encuentra en el extremo derecho de la misma calle.

Son un grupo de quince personas compuesto por adultos, jóvenes y adolescentes. La mayoría intenta que su rostro permanezca tapado. Tras unos segundos de hablar a la vez, uno toma la palabra y se dirige a los dos policías que han salido de su coche patrulla: “No les han dejado entrar en un lado, nada más que en La Línea. ¿Nosotros por qué sí? ¿A que nos infecten?”. El esto le rodea e intervienen para darle la razón de vez en cuando: “No pueden traerlos como los han traído”.

Los policías se muestran tranquilos y la mayoría del tiempo no hablan, sino que escuchan. Sin embargo, existe parte de la conversación que ha sido imposible de analizar. Según ha podido oír la autora del vídeo, los policías les habrían

preguntado “¿a dónde quieren ir?” y añade “los policías les están dando la razón, ¿no?”.

Interviene otro miembro del grupo en un tono más agresivo: “Si siguen trayendo infectados a La Línea la vamos a liar y no solo nosotros, La Línea entera. Esto se está grabando para que lo sepan” (...) “El problema va a venir porque saben que no somos nosotros solos, si vienen muchos más a La Línea se va a echar todo el mundo a la calle. Llevamos quince días haciendo nuestro trabajo bien, todo el mundo encerrado y ahora, ¿nos traen a los otros infectados muertos en el autobús? Vienen muriéndose en el autobús”. La vecina que graba la escena da la razón a sus palabras, al igual que el hombre que está a su lado.

“No estamos haciendo nada malo”, exclama uno. “No salimos de la casa ni para ver a nuestras familias”, dice otra voz. El grupo decide disolverse cuando uno de ellos, un adulto con el rostro descubierto se cansa de hablar con los policías: “Vámonos”, dictamina. La mujer que graba la escena comenta al hombre que está junto a ella que “la policía no les está regañando ni nada”, el cual responde: “claro, si es que llevamos razón”. Por último, otra persona se dirige a los policías a modo aclaratorio: “Nos estamos aquí por cajas de tabaco ni nada, estamos peleando”, sentencia justo antes de que se corte el vídeo.



Publicado por el periódico Huffpost, 26 de marzo de 2020

Al día siguiente de lo ocurrido en el municipio gaditano de La Línea, los periódicos comenzaron a publicar los vídeos que no habían tardado en hacerse virales. Entre ellos, el periódico *Huffpost* publicó este que fue corto, pero polémico.

Se trata de un coche con dos personas, las primeras en ser detenidas, que se dirige a la entrada del municipio. El conductor, con mascarilla puesta, grita de un modo animado mientras suelta las manos del volante: “¡Vamos, refuerzos! Vamos a impedir que llegue el autobús. ¡Vamos a impedirlo!”, obteniendo una risa por parte del copiloto. El vídeo termina con el sonido del claxon.



Rueda de prensa en La Moncloa, 25 de marzo de 2020

En la rueda de prensa sobre el coronavirus del 25 de marzo, el director operativo de la Policía Nacional, José Ángel González, presentó la versión oficial de la Policía Nacional sobre el altercado: “Varias personas han lanzado varios artefactos incendiarios contra los vehículos de la Policía Nacional, no resultando alcanzados, pero sí llegando a causar daños a vehículos estacionados en las inmediaciones”, denunció.

Además, se interpuso un vehículo en la carretera para impedir su llegada, el cual correspondería con el del vídeo anterior, quienes se grabaron para dejar clara su intención. La policía se vio obligada a proteger el autobús al ver cómo unas

cincuenta personas se habían reunido para manifestar su negativa, llegando a tirar piedras al autobús. Durante el resto del día, según narraron algunos agentes, se produjo una quema de contenedores.

Por último, la Policía Nacional pidió a la ciudadanía que no interviniesen en situaciones de conductas agresivas, debiendo solo ser notificadas a las autoridades: “Si la lucha es cosa de todos, la localización de infractores e insolidarios nos lo tienen que dejar a nosotros”.

4.3. Tratamiento de *El País*

Para empezar, se debe considerar la duración y extensión de la cobertura mediática de una manera general. El periódico ha llevado a cabo el seguimiento de los residentes del municipio de Alcalá del Valle durante cuatro días consecutivos (lunes-jueves), con una noticia diaria que evolucionaba en su extensión. La tercera noticia, donde se da por primera vez información sobre el altercado, es la más corta, contando con 3 párrafos. Un hecho que contrasta con las otras tres noticias que se extienden a 7-8 párrafos cada una, las cuales hablan de la situación de la residencia y, posteriormente, sobre los autores del altercado.

Noticia Nº1

Título y fecha	“El alcalde que se ha puesto a trabajar en la residencia de mayores de su pueblo ante la falta de personal”. Lunes 23 de marzo de 2020
Sección	Ubicada en la sección de Sociedad, bajo el cintillo: “La crisis del coronavirus”

<p>Sentido predominante del texto</p>	<p>Si la Junta de Andalucía hubiera actuado a tiempo, no se habría tenido que llegar a esta situación</p>
<p>Identificación y estructuración de las ideas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de material y personal en la residencia por los contagios de Covid-19 debido al impedimento a la hora de hacer las pruebas - El alcalde atiende a los pacientes junto a su equipo de gobierno - La Junta se adjudicó las competencias de la residencia, pero no ha actuado aún - De los 42 ancianos residentes, 38 han dado positivo y 18 han sido hospitalizados - El alcalde ha hecho una rueda de prensa y la Junta lo ha acusado de alarmista y de poner en riesgo a los ancianos por entrar en la residencia - El alcalde ha buscado ayuda por sí mismo a la Armada Española, pero la falta de personal empeoró la situación - Dos familiares de residentes denuncian no saber nada de ellos y culpan a la Junta de abandonarlos - El alcalde ha solicitado el confinamiento del pueblo para frenar la extensión del virus <p>La estructura es algo confusa, cuenta la situación de la residencia a través de las declaraciones que el alcalde realiza en una rueda de prensa y se realizan saltos temporales mientras se incluyen las versiones de la Junta y de los familiares.</p>
<p>¿El texto aporta información nueva o se recrea en la que se tenía?</p>	<p>Aporta el vídeo y lo usa de fuente para incorporar las declaraciones del alcalde durante toda la noticia. Añade información nueva al incluir cómo ha respondido la Junta a la rueda de prensa. No obstante, las declaraciones de los</p>

	familiares no aportan ningún tipo de información, se recrea en la que se tenía.
¿El texto ofrece explicaciones a los hechos?	No como debería, es un periodismo de declaraciones principalmente y la explicación reside en desarrollar la versión del alcalde. La intención y manera de informar del periodista no se basa en su propia narración, sino en el modo de incorporar dichas declaraciones para estructurar el texto de una manera u otra.
¿El periodista se posiciona durante la noticia?	Existe el posicionamiento del periodista a favor del alcalde, basando el artículo en sus declaraciones y apelando a las emociones: “explota, al borde del llanto”. El texto va en contra de la Junta de Andalucía: “pese a que la Junta le lleva prometiéndolo”, “ha cargado con dureza”, etc. Se utiliza el recurso de la liminalidad, entrecomillando ciertas palabras solo en las declaraciones de la Junta, como “renunció”, “en tiempo récord” o “generar alarmismo”, poniéndolas en evidencia.
¿Incluye términos que puedan resultar alarmistas?	Se refiere a la residencia como un “importante foco” de contagio. En la noticia se incluye un vídeo del alcalde llorando por las condiciones de la residencia, en el que el alcalde habla de un escenario futuro: “si esto se extiende es un caos total”. Se ha seleccionado “un caos total” como título del vídeo, a través de una fuente de mayor tamaño que la del propio título de la noticia, que destaca sobre un fondo rojo. Debajo del vídeo con dicho título, y acompañado por una imagen que representa la forma del virus, la noticia comienza con otra parte de la declaración: “¡No voy a permitir que nuestros mayores se mueran en nuestra residencia!”.
¿Existe el mismo número de	La noticia la forman las declaraciones del alcalde (en total, constituyen 20 líneas que incorporan declaraciones directas) y, a ellas, se incorporan otras que las apoyan o desmienten.

fuentes de los implicados?	<p>Se dedican 2 párrafos y medio a las versiones de dos familiares que sienten incertidumbre (en total 11 líneas).</p> <p>Se incorpora una frase eliminada de la Junta en un párrafo, contrapuesta por la versión del alcalde. Se dedica el siguiente párrafo a una declaración de la Delegación Provincial de la Junta de Andalucía (6-7 líneas).</p>
-----------------------------------	--

Noticia Nº2

Título y fecha	<p>“La Junta de Andalucía traslada a los ancianos enfermos que cuidaba un alcalde de un pueblo de Cádiz”</p> <p>Martes 24 de marzo de 2020</p>
Sección	<p>Ubicada en la sección de Sociedad, bajo el cintillo: “La crisis del coronavirus”</p>
Sentido predominante del texto	<p>Debido a que la Junta no hizo las cosas bien, a pesar de llevar a cabo el traslado, es demasiado tarde para evitar la situación de descontrol y tensión que se ha generado</p>
Identificación y estructuración de las ideas	<ul style="list-style-type: none"> - La Junta traslada a los 28 ancianos que quedan en la residencia hasta la Línea de la Concepción - El alcalde ayudó al cuidado de los mayores en la residencia - En total se infectaron 58 personas (20 trabajadores y 38 residentes) y fallecieron 2 - El lunes, el alcalde realizó una rueda de prensa para denunciar la situación de la residencia y cómo tuvo que poner lavadoras

	<ul style="list-style-type: none"> - La Junta había hecho caso omiso de las peticiones del alcalde hasta ese momento - La decisión la ha confirmado José Repiso, director general de Cuidados Sociosanitarios - La provincia de Cádiz ha alcanzados los 245 afectados, por lo que el alcalde solicita el aislamiento
<p>¿El texto aporta información nueva o se recrea en la que se tenía?</p>	<p>No se puede entender esta noticia por completo sin haber leído la anterior, ya que se dejan cosas por explicar. La única información novedosa que aporta es el traslado de los ancianos a la Línea de la Concepción. No obstante, la mayoría de la noticia contextualiza la situación usando como fuente la noticia pasada, incluyendo el mismo vídeo donde el alcalde pedía ayuda.</p>
<p>¿El texto ofrece explicaciones a los hechos?</p>	<p>Al tratarse de un texto que recupera otra noticia, se basa en declaraciones pasadas para contextualizar la noticia actual. No obstante, se explica el porqué de esta decisión y la divergencia entre el alcalde y la Junta.</p>
<p>¿El periodista se posiciona durante la noticia?</p>	<p>Continúa a favor del alcalde, siguiendo el hilo de la anterior noticia y dejando claro que la Junta tenía esta responsabilidad: “pese a que el viernes solicitó ayuda a la Junta –institución competente de las residencias en esta crisis sanitaria–”.</p> <p>En esta noticia se incluye más información por parte de la Junta, no obstante, existe intención en la forma de intercalarlas con las declaraciones del alcalde. Por otro lado, sigue destacando que la Junta “cargó contra el alcalde” y vuelve a usar la liminalidad al entrecomillar “generar alarmismo”.</p>
	<p>La fotografía que abre la noticia muestra a un anciano saliendo de la ambulancia, en una camilla y envuelto por</p>

<p>¿Incluye términos que puedan resultar alarmistas?</p>	<p>una manta, siendo llevado por un sanitario cubierto de plástico. Tras ello, presenta el escenario desde un tono dramático: “un anciano encaramado a un balcón clama por no marcharse”, “más de una decena de guardias civiles custodian la puerta”, etc.</p> <p>Hace hincapié en la “incertidumbre y nerviosismo” que ha generado el traslado con frases como “se preguntaba inquieta” o “en medio de toda esta tensión”. Además, afirma que la situación en la residencia “comenzó a descontrolarse” y “obligó a la intervención de la Armada Española y de la Unidad Militar de Emergencia”.</p> <p>Recupera la frase que el alcalde verbaliza en el vídeo: “¡No voy a permitir que nuestros mayores se mueran en nuestra residencia!”, añadiendo que “llegó a exclamar desesperado”.</p> <p>Durante todo el texto se hace referencia en varias ocasiones al “foco” de contagio que podía verse en la anterior noticia: “el foco de la residencia la ha convertido en el punto de mayor concentración de casos de la provincia de Cádiz”, “ante la importante y elevada concentración de casos en el municipio de una provincia que por ahora suma 245 afectados”, etc.</p> <p>La noticia termina con la siguiente cita del alcalde: “El pueblo es uno de los focos más importantes de Andalucía. Si con el caso de la residencia esto ha sido un desastre y una barbaridad, qué es lo que va a ocurrir si esto se extiende”. Aquí se obvia incluir mensajes tranquilizadores para que este no sea el último mensaje que el lector reciba.</p>
	<p>Se vuelve a incluir como fuente a una de las familiares de los ancianos, esta vez sin cita directa, para mostrar que sienten inquietud hacia el traslado (3 líneas).</p>

<p>¿Existe el mismo número de fuentes de los implicados?</p>	<p>El resto sigue teniendo como fuente las declaraciones del alcalde en el vídeo, aunque solo se alude directamente a ellas (14 líneas), esta vez se añade una cita conseguida por una conversación telefónica con el periódico.</p> <p>Se nombra a José Repiso, el director general de Cuidados Sociosanitarios de la Junta, al ser quien confirmó la decisión del traslado. No obstante, no se incluyen citas directas y se recuperan declaraciones pasadas (6 líneas).</p>
---	---

Noticia Nº3

<p>Título y fecha</p>	<p>“Un grupo de jóvenes de la Línea de la Concepción recibe a pedradas a ambulancias de enfermos de coronavirus” Miércoles 25 de marzo de 2020</p>
<p>Sección</p>	<p>Ubicada en la sección nacional “España”, bajo el cintillo: “La crisis del coronavirus”</p>
<p>Sentido predominante del texto</p>	<p>Un grupo de jóvenes ha atacado con agresividad a la ambulancia que llevaba a los ancianos de la residencia, siendo uno de los muchos actos vandálicos que se han desarrollado en Cádiz</p>
<p>Identificación y estructuración de las ideas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Una caravana de ambulancias trasladaba a 28 ancianos enfermos de Covid-19 - A su llegada a La Línea varios jóvenes arrojaron piedras a las ambulancias - Han arrestado a dos hombres que interpusieron un vehículo

	<ul style="list-style-type: none"> - Se estableció un dispositivo para contener a 50 personas - La Mesa de Trabajo rechazó las protestas y denunció el abandono de la residencia - Ha habido otros actos vandálicos, como el lanzamiento de objetos con humo y la quema de contenedores. La policía trata de identificarlos. <p>Empieza hablando del altercado y de cómo se ha rechazado por parte de la Mesa de Trabajo. Al final se relaciona el hecho con otros actos independientes.</p>
<p>¿El texto aporta información nueva o se recrea en la que se tenía?</p>	<p>El texto aporta información nueva, debido a que el altercado no se conocía anteriormente. No obstante, sin leer el resto de las noticias no se puede entender el revuelo mediático que hubo sobre la residencia y que, de alguna manera, ha generado un miedo que no se ha sabido encauzar, dando lugar a una actitud de rechazo hacia los ancianos por parte de los linenses.</p>
<p>¿El texto ofrece explicaciones a los hechos?</p>	<p>A este texto le falta información. Se menciona que ha llegado una comitiva de ambulancias que iban a trasladar a unos ancianos, pero no se da el nombre de la residencia ni se contextualiza por qué se han trasladado y por qué hay tanto revuelo al respecto. Se menciona el abandono de la residencia, pero no se explica nada más. Llama la atención lo corta que es la noticia, contando solo con 3 párrafos y hablando del suceso en solo 2. Sobre el altercado se limita a dar pinceladas, sin detalles, pero no indaga en posibles explicaciones al respecto, ni en por qué ha podido producirse esta actitud reacia de la población hacia los infectados.</p>
	<p>Se utiliza un lenguaje que divide radicalmente a los implicados en dos bandos, haciendo la diferenciación entre “los buenos” (los policías y ancianos) por los que se</p>

<p>¿El periodista se posiciona durante la noticia?</p>	<p>posiciona el periodista, y “los malos” (los jóvenes), siendo imposible al leer la noticia sentir alguna simpatía por los jóvenes: los malos.</p> <p>La noticia incorpora un vídeo donde los jóvenes hablan con los policías acerca del miedo que tienen a que les infecten y que este malestar lo comparte todo el pueblo, por lo que, si no se llevan a los ancianos, protestarán.</p> <p>No obstante, hay que decir que se han dejado por incluir otros vídeos sobre el mismo día del altercado donde puede verse que el problema es más general de lo que transmiten. En ellos aparecen más vecinos gritando por el balcón, una actitud que ha podido verse en otras partes con los vigilantes de balcón. Da la impresión de que quieren que se piense que este rechazo lo tiene solo el grupo de jóvenes y no el resto de la población.</p>
<p>¿Incluye términos que puedan resultar alarmistas?</p>	<p>La fotografía es similar a la de la anterior noticia, mostrando a un anciano en una camilla. El titular es alarmista de por sí: “recibe a pedradas a ambulancias de enfermos de coronavirus”.</p> <p>También, relaciona el hecho con actos vandálicos de otros días, insinuando que está siendo habitual en Cádiz este tipo de prácticas.</p>
<p>¿Existe el mismo número de fuentes de los implicados?</p>	<p>No se especifican fuentes más allá de un comunicado de la Mesa de Trabajo y el vídeo de los jóvenes hablando con la policía. Puede suponerse que la información ha sido recogida de una rueda de prensa, al entrar tan poco en detalles, pero no especifica nada más. Durante toda la noticia se recoge la versión de los policías y se obvia recoger el testimonio de los acusados, los jóvenes.</p>

Noticia N°4

Título y fecha	La Línea se planta ante el intento de los traficantes de boicotear el traslado de un grupo de mayores enfermos Jueves 26 de marzo de 2020
Sección	Ubicada en la sección nacional “España”, bajo el cintillo: “La crisis del coronavirus”
Sentido predominante del texto	El delincuente Kiko “el cabra” ha manipulado a los jóvenes que le ayudan a traficar para boicotear el traslado de los ancianos
Identificación y estructuración de las ideas	<ul style="list-style-type: none">- Kiko “el cabra” es un narcotraficante que está detrás del altercado de la Línea, habiendo alentado a un grupo de jóvenes.- En el altercado insultaron, lanzaron piedras e interpusieron un coche en el trayecto.- La población de La Línea rechaza el altercado y ha llevado a cabo iniciativas- Kiko es una figura poderosa que está relacionada con el tabaco y el hachís.- En el vídeo, los jóvenes que gritan a los agentes son parte de un grupo que alija tabaco o hachís- Dos implicados que bloquearon el camino de las ambulancias con el coche han sido detenidos- El alcalde de Alcalá del Valle se niega a hacerse las pruebas de Covid-19 porque quiere que se las hagan a los trabajadores primero- La Junta ha elaborado un informe para responsabilizar al alcalde por su negativa
¿El texto aporta información nueva	Aporta información nueva al hablar de la existencia de “el cabra”, pero el titular no se corresponde con lo que habla la noticia. En este se dice que los linenses se oponen al

<p>o se recrea en la que se tenía?</p>	<p>altercado, cuando realmente a ello solo se le dedica un párrafo y el resto de la noticia se centra en el altercado y en quién es “el cabra”. También se presenta como una información nueva el hecho de que el alcalde de Alcalá del Valle rechace someterse a una prueba de coronavirus, y la posterior respuesta de la Junta.</p> <p>No obstante, se recrea en información que ya se tenía al repetir el desarrollo del altercado y el contenido del vídeo de los jóvenes hablando con los policías. Relaciona esta noticia con las anteriores, haciendo referencia a consecuencias que “aún colean”.</p>
<p>¿El texto ofrece explicaciones a los hechos?</p>	<p>Se explica quién es “el cabra” y cómo se ha desarrollado el altercado. También se incluye una descripción de una parte del vídeo. Siguen sin darse posibles explicaciones a este comportamiento por parte de los jóvenes.</p>
<p>¿El periodista se posiciona durante la noticia?</p>	<p>Realiza una clara distinción entre bandos y utiliza las fuentes para terminar de consolidar una imagen negativa de Kiko y los jóvenes que “alentó”, refiriéndose a estos como un grupo manipulado. Deja clara su posición sobre el asunto recurriendo a implícitos y dando por supuesto pensamientos y hechos, siendo estos muestra de su subjetividad: “Es la respuesta contraria que, presumiblemente, Kiko <i>el cabra</i> esperaba encontrarse”, “al supuesto traficante le dio por hacer algo más que mover cartones de cigarrillos o hachís”, “acostumbrada a expiar mediáticamente los pecados de la minoría de narcos que la habitan”, “comenzó a arengar a los suyos “a liarla””, “vergonzosa cita”, “la llamada a la acción surtió más efecto entre los suyos”, etc.</p> <p>El titular afirma que han sido los traficantes los encargados de boicotearon el traslado, sin embargo, realmente no hay nada asegurado. A mitad de la noticia se dice: “Aunque la</p>

	<p>Policía Nacional no confirma oficialmente identidades ni antecedentes de los detenidos”, aunque se incluya esto en la noticia, los implícitos y las expresiones dan a pensar lo contrario. A pesar de que el periodista pueda estar en lo cierto, oficialmente no se ha confirmado y Kiko ya está siendo acusado mediáticamente por un asunto que es independiente de su tráfico de sustancias. El lector inconscientemente va a tender a identificarlo como culpable: “Agarró un megáfono y alentó a la docena de jóvenes que le ayudan en sus alijos a boicotear”.</p>
<p>¿Incluye términos que puedan resultar alarmistas?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El propia terminología elegida para el titular: “La Línea se planta ante el intento de los traficantes de boicotear el traslado de un grupo de mayores enfermos” - Frases y expresiones como: “A Kiko sus vecinos le conocen como el cabra, por su afición de pilotar de forma temeraria una moto con la que saca tabaco de contrabando de Gibraltar”, “comenzó a arengar a los suyos “a liarla””, “envuelto en los submundos del tabaco y del hachís, donde cada vez se hace más fuerte debido al vacío de poder”, “la llamada a la acción”, “ha escandalizado”, “el alcalde despedía entre lágrimas”, etc. - La inclusión del vídeo de los jóvenes, del cual se transcriben varias frases como: “No somos solo nosotros, es por todos ‘laos’. Va a salir toda La Línea a la calle” o “el próximo infectado que entre aquí, la vamos a liar”.
<p>¿Existe el mismo número de fuentes de los implicados?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Un agente que no se identifica para hablar de quién es “el cabra” (3 líneas) - El comunicado de la Policía Nacional para explicar el desarrollo del altercado (6 líneas)

- El alcalde del municipio linense que rechaza el altercado (1 línea)
- Fuentes cercanas a la Junta que hablan de la negativa del alcalde para hacerse los test (5 líneas)
- El alcalde de Alcalá del Valle que explica por qué se niega (2 líneas)
- Se siguen sin recoger los testimonios de los acusados, tanto de Kiko “el cabra” como del grupo de jóvenes que protagoniza el vídeo que se incluye en la noticia.

4.4. Relación con otros casos similares



Publicado en Público, sábado 14 de marzo de 2020

Lo ocurrido en La Línea de la Concepción no se trata de un fenómeno aislado, sino de una reacción muy habitual por parte de la población sobre la que los

medios no suelen tener un protocolo de actuación previsto. Este caso se puede relacionar tanto con los linchamientos de los vigilantes de balcón a las personas que se saltaban el confinamiento, como con otros hechos que han tenido su sitio en la agenda de los medios de comunicación en los últimos días. Por ejemplo, en esta noticia publicada por el periódico *Público* el sábado 14 de marzo, se cuenta cómo un día antes de la proclamación del estado de alarma, el miedo al contagio hizo que los habitantes del pueblo de Tarifa tomaran medidas desesperadas, llegando a producirse el levantamiento de barricadas para impedir el paso de los madrileños que, motivados por el cierre de colegios, decidiesen confinarse en sus segundas residencias. El sentido predominante de esta noticia indirectamente da a entender que el periodista entiende, aunque no defiende, este rechazo a la irresponsabilidad, llegando a incluirse declaraciones de personas que ofrecen sus argumentos.

Diario de Sevilla **SOCIEDAD**

SEVILLA PROVINCIA ANDALUCÍA SOCIEDAD ECONOMÍA SEVILLA FC BETIS CULTURA COFRADÍAS OPINIÓN ... TODAS LAS SECCIONES

SOCIEDAD

Coronavirus: Aplausos en los balcones, amenazas anónimas en el portal

• Médicos, enfermeros o trabajadores de supermercado encuentran, al volver a casa, mensajes que les piden que se vayan a otro sitio para no "infectar" a la comunidad



Miriam Amador llega a su apartamento en Cartagena, con la estropeada. MARCIAL VILLALBA EFE

Publicado en el Diario de Sevilla, miércoles 15 de abril de 2020

Por otro lado, esta noticia publicada en el *Diario de Sevilla* el miércoles 15 de abril narra hasta qué punto ha llegado el pánico al coronavirus en algunas

comunidades de vecinos, los cuales han colocado carteles e incluso lanzado lejía a las puertas de algunos sanitarios o trabajadores de supermercados para transmitirles su deseo de que pasaran el confinamiento en un lugar alejado, para evitar el contagio. Partiendo de la base de que estas acciones son éticamente cuestionables, el periodista realiza una narración de los hechos algo espectacular. No se limita a explicar lo ocurrido y cómo se sienten las víctimas, sino que realiza una completa distinción entre los buenos y los malos, cargando contra estos últimos. Rescatando la idea de función social del periodismo, quizás se debería haber enfocado la noticia de algún modo que no señalara tan fácilmente al que lo hace mal, porque con esto el periodista entra en el mismo juego de culpabilizaciones y señalamientos que no hacen más que avivar el fuego de una tensión ya palpable. En esta noticia no se apela al porqué de estos comportamientos, ni se relacionan con otros casos que puedan esclarecer qué está pasando y por qué no se trata de un caso aislado.

4.5. Resultados y conclusiones del análisis

A través del análisis de estos textos, se ha podido observar una mayor abundancia de la recreación de informaciones pasadas que de la aportación de información nueva, lo que podría mostrar el interés del medio por explotar ese tema de forma escabrosa, más allá de su interés noticioso. El texto ofrece razones sobre la situación en la residencia y transmite lo que la policía dio a conocer sobre el altercado, pero elude indagar más en los hechos, ya que las explicaciones son algo escasas.

Se usa un lenguaje alarmista, tanto visual como escrito y esto se refleja con gran frecuencia en la terminología que se han escogido para titular las noticias. Al utilizarse palabras como “descontrol” e “importante concentración de casos” en las primeras noticias y aludirse a la consideración de la residencia como un “foco de contagio”, sumado a la cobertura mediática que ha podido verse tanto en el caso de la residencia como en todo hecho que atañe al coronavirus desde su

aparición, se aviva el miedo en la población. También, se ha detectado el uso de liminalidad en ciertas palabras, una técnica propia del discurso referido que es habitual en el periodismo, al poner entre comillas solo una palabra de una declaración, utilizando el estilo de la cita directa o indirecta. Al hacer esto, el periodista pone estas palabras en evidencia, se escuda en que se trata de algo que ha expresado una persona, pero al mismo tiempo resalta la palabra para indicar al lector hacia dónde tiene que centrar su atención. Las palabras usadas con liminalidad han sido sacadas de declaraciones de la Junta de Andalucía, cuestionando su veracidad desde una posición a favor del alcalde. Con esto, se impide y se adelanta a que el intérprete de un valor a dichas declaraciones.

Por otra parte, solo se incluye el vídeo de los jóvenes de “la banda” que quieren que los ancianos se marchen, pero no se introduce a la vecina que también increpaba a las ambulancias desde el balcón, una actitud que puede resultar familiar, al haberse visto en otras partes con los vigilantes de balcón. Esto mostraría que no se trata de una banda concreta, sino de algo más profundo. No sería correcto poner el vídeo sin más, habría que explicar su relación con comportamientos que han podido verse con anterioridad.

La subjetividad no ha tenido lugar en las propias palabras del periodista, sino en las declaraciones que se han seleccionado. El modo de organizarlas ha dado mucho juego a la hora de conformar el texto acorde a una intencionalidad que, implícitamente, se vislumbra a lo largo de las cuatro noticias, en mayor o menor medida. Por ejemplo, en la última noticia se incluyen versiones de un investigador y un vecino que no se identifican y acusan directamente a “el cabra” de querer llamar la atención. Las declaraciones han sido escogidas para transmitir una sensación de desprecio hacia este sujeto. Se ha llevado a cabo un periodismo de declaraciones, no indagando ni aportando reflexiones a los puntos de vista existentes. Por ejemplo, sobre las condiciones de la residencia se ha basado en las declaraciones del alcalde críticas a la Junta, viéndose una clara afinidad a la postura del alcalde. Sin embargo, no ha aprovechado la ocasión para explicar cuál es el proceso habitual que se sigue en estos casos por parte de las administraciones, cuánto tiempo se necesita y si el problema ha residido en una falta de comunicación o en el mismo proceso.

También es destacable observar el espacio que ocupan los testimonios de una parte de los implicados, viéndose continuamente cómo la mayoría de la noticia estaba compuesta por las declaraciones correspondientes al bando avalado por el periodista y llegando a estructurarse la noticia a partir de estas. La parte que se ha visto criticada, como la Junta de Andalucía, no ha dispuesto del mismo espacio para contrarrestar su versión. Tampoco se incorpora la versión de los jóvenes que han cometido el altercado, ni del narcotraficante, lo que va en contra del principio de actuación 1.a. del Código Deontológico de la Federación de Asociaciones de Periodistas de España (FAPE): “a. Deberá fundamentar las informaciones que difunda, lo que incluye el deber que contrastar las fuentes y el de dar la oportunidad a la persona afectada de ofrecer su propia versión de los hechos”. Además, no se ha asegurado que “el cabra” esté detrás del boicot, ni se conocen las identidades de los detenidos. Por tanto, las suposiciones que se realizan, aunque puedan estar bien encaminadas, no están confirmadas y son éticamente contrarias al quinto principio general de este código deontológico: “5. El periodista debe asumir el principio de que toda persona es inocente mientras no se demuestre lo contrario”.

Tras el seguimiento de los ancianos de la residencia de Alcalá del Valle con la publicación de una noticia diaria durante cuatro días consecutivos, *El País* no ha vuelto a hablar del hecho, obviando contar que la población de La Línea llevó a cabo una recogida de dibujos realizados por los niños del pueblo con el fin de trasladárselos a los ancianos. Lo cual supone que el lector se quede con una mala impresión del municipio al relacionarlo únicamente con el tráfico de sustancias y con otros casos de quema de contenedores.

Es curioso cómo un asunto ubicado en la sección de Sociedad acaba ocupando la sección nacional “España” y se convierte en una de mayor interés público. El punto de inflexión ha sido la incorporación de la violencia a este escenario y, como toda violencia, va acompañada de morbo y sensacionalismo que harán más fácil que el usuario acceda a esta noticia, lo que se traduce en remuneración económica. Tras este análisis, se puede concluir que el periódico ha estado alimentando la polémica (y alimentándose de ella) al enfocar la parte más espectacular de los hechos, no exponer las razones y argumentos de ambas

partes, y no ofrecer una visión crítica de estos sucesos, ateniéndose únicamente a su transmisión, en lugar de analizarlos con sosiego tiempo después de que hayan sucedido.

5. Conclusiones del estudio

Tras investigar el papel que ha tenido la función social del periodismo en el tratamiento de los medios de comunicación e identificar las motivaciones y resultados de un pánico que deriva en histeria social, se puede concluir que existe una conexión entre dichos conceptos. La relación entre la presencia de lenguaje alarmista, además de la disposición sensacionalista de los contenidos, y las reacciones de la sociedad al confinamiento es una muestra de cómo el miedo a ser infectado es causado, en gran parte, por la desinformación que mana de la sobreinformación. Esto ha tenido consecuencias en una población tan culpable como víctima, viéndose con el desabastecimiento de los supermercados por el deseo de autoprotección, los carteles en las puertas de los trabajadores, los vigilantes de balcón, las barricadas en los pueblos para evitar el paso o el altercado en la Línea de la Concepción, cruzándose la frontera de lo moral y mostrándose las consecuencias de dejarse llevar por el miedo. Un miedo que ha sido en gran medida responsabilidad de los medios de comunicación, al hacer caso omiso de las recomendaciones y no cumplir con su servicio público. La guerra de los clics y la búsqueda del beneficio económico ha descuidado el tratamiento de la información. En ningún momento este tipo de comportamientos deben justificarse, pero pueden explicarse y reflexionarse, lo cual es algo que concierne al ejercicio profesional de todo periodista.

Se puede concluir que, en su mayoría, no se ha hecho un correcto uso de la función social de los medios en el tema del coronavirus, al primarse más las noticias que puedan dotar de dramatismo a la información, y captar al lector, que las dirigidas a tranquilizar a la población. El usuario se ha visto abordado diariamente por actualizaciones de cifras nuevas de contagiados y fallecidos,

destacadas de forma llamativa. El miedo se propaga con más facilidad que el virus y en una situación de desorientación, donde las muertes eclipsan las recuperaciones en los titulares, se tiende a imitar ciertos comportamientos motivados por el instinto de supervivencia. Esto, sumado a que en ciertos programas se ha tratado incluso con humor la labor de los vigilantes de balcón, vuelve difusa la frontera entre lo moral y lo necesario, llegándose incluso a empatizar con aquellos que solo quieren protegerse, pese a los medios utilizados. El periodista debe perder el miedo a buscar explicaciones profundas de los comportamientos que cruzan lo ético y entender que no por ello se están justificando. Al criminalizar al culpable, casi el periodista se pone en su mismo lado, lucrándose además del espectáculo. Habría que reflexionar acerca de cómo y por qué las personas vacían los comercios, insultan a quienes salen a la calle e incluso impiden la llegada de personas infectadas, para preguntarse hasta qué punto son realmente conscientes del fundamento de sus acciones.

El papel de los medios de comunicación en la propagación de miedos, fobias y conductas incívicas se refleja especialmente en situaciones de crisis como esta. Se aspira a la contribución de los medios en la creación de una sociedad mejor, no necesariamente educando, pero sí exponiendo todos los puntos de vista posibles y atendiendo a la población cuando atraviesa momentos de incertidumbre. Para ello, el periodismo deberá dejar de lado el encauzamiento de sus noticias hacia el inocente y su tajante distinción entre buenos y malos, evitando tratar un suceso a través del discernimiento de “bandos”. Los medios de comunicación han caído en una paradoja casi de manera inconsciente, acusando de un comportamiento al cual se recurre a la hora de denunciarlo. El culpable se encuentra señalado por el periodista cuando este a su vez, en el caso de los vigilantes de balcón, critica el señalamiento que realizan a quien se encuentra fuera de su domicilio. Habría que cuestionarse si el fin justifica los medios, algo que el periodismo debería tener claro por la asunción de su responsabilidad y deontología profesional, con el fin de evitar que esta clase de periodismo se normalice y que la población acabe acostumbrándose a recibir ese tipo de tratamiento de la información, el cual hace un flaco favor a la consideración e imagen que se tiene de la profesión hoy en día.

6. Bibliografía

- Sapolsky, R. (2018). *Compórtate*. EEUU: Capitán Swing.
- Silvana Montañez, G.; Gutiérrez Olvera, S (2015). *La Responsabilidad Social Empresarial desde el enfoque de los grupos de interés*. Editorial Cenid.
- Smith, A. (1759). *Teoría de los sentimientos morales*. Editorial Verbum.
- Cerbino, M. (2005). *La violencia en los medios de comunicación, generación noticiosa y percepción ciudadana*. Ecuador: FLACSO.
- Moya, M., & Willis, G. B. (2020). La Psicología Social ante el COVID 19: Monográfico del International Journal of Social Psychology (Revista de Psicología Social). *Social Psychology*, 2-12. Recuperado de <https://doi.org/10.31234/osf.io/fdn32>
- Jordan, J., & Kteily, N. (2020, March 21). Punitive but discriminating: Reputation fuels ambiguously-deserved punishment but also sensitivity to moral nuance. Recuperado de <https://doi.org/10.31234/osf.io/97nhj>
- Argandoña, A. (2012). Otra definición de responsabilidad social. Editor: Cátedra CaixaBank de Responsabilidad Social Corporativa.
- Ferrero, I. (2012). La Responsabilidad Social y el papel de los directivos. Una puesta al día en las ideas de Friedman. *Revista de Responsabilidad Social de la Empresa*, 4(12), 47-58.
- Ramírez Lozano, J. (2014). Entre el derecho a la información y la responsabilidad social de las empresas de comunicación peruanas. Estudio de tres casos: ATV Televisión, Radio Capital y Diario Perú21. *Revista Internacional de Derecho de la Comunicación y de las Nuevas Tecnologías* (16). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es>
- Ramírez Lozano, J. (2012). Responsabilidad social en los medios de comunicación: ¿utopía o realidad? Algunos pasos a tomar en cuenta para lograr una adecuada gestión. *Correspondencias y Análisis*, 2, 99-109. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4332597>
- Guerrero, M. (2014). Medios de comunicación y la función de transparencia. *Cuadernos de transparencia*, (11).

- Llobet. L. (2006) ¿La función social del periodismo o periodismo social? *UNlrevista*, 1(3).
- Casals Carro, M. J. (1999). Ignacio Ramonet (1998): La tiranía de la comunicación. *Estudios Sobre El Mensaje Periodístico*, (5), 235. Recuperado de <https://revistas.ucm.es>
- Sáez Baeza, C. (2004). Seguridad ciudadana y conflictos sociales. Cobertura y tratamiento en la TV. En *La violencia en los medios de comunicación, generación noticiosa y percepción ciudadana*, 21-51. Ecuador: FLACSO. Recuperado de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/46114.pdf>
- Orozco-Gómez, G. (1997). Medios, audiencias y mediaciones. *Comunicar: La educación en medios de comunicación*, V(8), 25-30. Recuperado de <https://doi.org/10.3916/C08-1997-06>
- Rosillón. L. (2012). ¿Cómo intervienen los medios masivos en el debate público? Agendas periodísticas y ciudadanía. *Quórum Académico*, 9(2), 263-280.
- Federación de Asociaciones de Periodistas de España. La FAPE hace un llamamiento a los medios para que informen con rigor sobre el coronavirus. (2020, febrero 26). Recuperado de <https://fape.es/la-fape-hace-un-llamamiento-a-los-medios-para-que-informen-con-rigor-sobre-el-coronavirus/>
- Martín, X. (2020, marzo 18). Hay medios que están cumpliendo su función social y están dando la talla ante la crisis sanitaria. Recuperado de <https://www.apmadrid.es/hay-medios-que-estan-cumpliendo-su-funcion-social-y-estan-dando-la-talla-ante-la-crisis-sanitaria/>
- Asociación Española de Comunicación Científico. (2020, abril 14). Consejos para informar sobre el nuevo coronavirus. Recuperado de <https://www.aecomunicacioncientifica.org/consejos-para-informar-sobre-el-coronavirus/>
- Rubio, C. (2020, abril 30). Estas son las multas por saltarse el confinamiento por coronavirus. Recuperado de <https://www.neomotor.com/conduccion/estas-son-las-multas-por-saltarse-el-confinamiento-por-coronavirus.html>

- La Moncloa (2020, marzo 14). El Gobierno decreta el estado de alarma para hacer frente a la expansión de coronavirus COVID-19 [Consejo de Ministros/Resúmenes]. Recuperado de https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/resumenes/Paginas/2020/14032020_alarma.aspx
- Federación de Asociaciones de Periodistas de España. Código Deontológico (2017, abril 22). Recuperado de <https://fape.es/home/codigo-deontologico/>
- Consejería de Salud y Familias (2020, abril 9) Medios de comunicación y COVID-19: Pautas para una información responsable. Recuperado de <https://www.easp.es/web/coronavirusysaludpublica/medios-de-comunicacion-y-covid-19-pautas-para-una-informacion-responsable/>
- Fundación Gabo (2019, agosto 20). Periodismo que propone. Recuperado de <https://fundaciongabo.org/es/etica-periodistica/blogs/periodismo-que-propone>
- BOE.es - Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (2020). Recuperado de <https://www.boe.es/>
- Plena inclusión (2020, marzo 20). Plena inclusión pide que no se increpe a las personas con discapacidad intelectual y trastornos de conducta cuando salgan a dar paseos terapéuticos a la calle. Recuperado de <https://www.plenainclusion.org/informate/actualidad/noticias/2020/plena-inclusion-pide-que-no-se-increpe-las-personas-con>
- Asociación Pauta (2020). Recuperado de <http://asociacionpauta.org/>
- Rights International Spain. (2020). Recuperado de <http://www.rightsinternationalspain.org/>
- Europa Press (2020, marzo 24). Alcalde de Alcalá del Valle denuncia descoordinación entre administraciones [Archivo de vídeo]. En *YouTube*. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=07aKWIAgkho>
- La Moncloa (2020, marzo 25). Rueda de prensa posterior a la reunión del Comité de Gestión Técnica del Coronavirus [Multimedia/Vídeos/COVID19]. Recuperado de <https://www.lamoncloa.gob.es/multimedia/videos/covid19/Paginas/2020/250320-covid-comite.aspx>

- Wahl-Jorgensen, K. (2020, febrero 14). Coronavirus: how media coverage of epidemics often stokes fear and panic. *The Conversation*. Recuperado de <https://theconversation.com>
- El impacto del coronavirus en 13 portadas internacionales (2020, marzo 2). *El Plural*. Recuperado de <https://www.elplural.com>
- Cano, L. (2019, marzo 5). Estos son los productos que más compra y vende España a otros países. *abc*. Recuperado de <https://www.abc.es>
- Ordiz, E. (2020, junio 2). Los medios de comunicación, bien valorados ante el coronavirus. *20 minutos*. Recuperado de <https://www.20minutos.es>
- Reig, R. (2020, marzo 9). Coronavirus y sensacionalismo. *elcorreoweb.es*. Recuperado de <https://elcorreoweb.es>
- Al menos 44 afectados por un misterioso brote de neumonía en China (2020, enero 3). *abc*. Recuperado de <https://www.abc.es>
- Coronavirus en España: últimos datos, en directo (2020, mayo 2). *La Vanguardia*. Recuperado de <https://www.lavanguardia.com>
- Coronavirus España en directo: más de tres millones de casos y 200.000 muertes en el mundo (2020, abril 29). *ABC*. Recuperado de <https://www.abc.es>
- Agencias, R. (2020, marzo 10). Largas colas y estantes vacíos en los «súper» de Madrid después de que Ayuso cierre los colegios. *El Español*. Recuperado de <https://www.elespanol.com>
- El «virus del caos» de Wuhan: por qué China es una fábrica incontrolable de epidemias (2020, febrero 3). *El Confidencial*. Recuperado de <https://www.elconfidencial.com>
- Sopa de murciélagos y cadáveres por el suelo: pánico en la red al virus de Wuhan en China (2020, enero 25). *El Confidencial*. Recuperado de <https://www.elconfidencial.com>
- Borraz, M. (2020, marzo 24). Justicieros de balcón en tiempos de cuarentena: «Me han insultado y deseado la muerte por salir con mi hijo con autismo». *eldiario.es*. Recuperado de <https://www.eldiario.es>
- García Casas, L. (2020, febrero 5). Coronavirus: ¿epidemia o «infodemia»? *Deutsche Welle*. Recuperado de <https://www.dw.com>

- Mahtani, N. (2020, marzo 26). Los “policías de balcón” que insultan a discapacitados y sanitarios por estar en la calle. *EL PAÍS*. Recuperado de <https://elpais.com>
- ATRESPLAYER (2020, mayo 28). *Lo de Évole - Especial coronavirus 3* [Archivo de vídeo]. Recuperado de https://www.atresplayer.com/lasexta/programas/lo-de-evole/temporada-1/especial-coronavirus-3_5e8707c77ed1a8665c413aa4/
- Ordóñez, L. (2020, marzo 31). «El niño es autista», la pancarta de una madre desesperada por los insultos al salir a la calle *La Voz de Asturias*. Recuperado de <https://www.lavozdeasturias.es>
- La Policía Nacional recuerda que las personas con autismo pueden salir durante el estado de alarma (2020, febrero 2). *El Económico*. Recuperado de <https://eleconomico.es>
- García, J. L. (2020, febrero 29). «Vivimos fuera de la realidad. Es fácil creer cualquier alarma». *Levante*. Recuperado de <https://www.levantemv.com>
- Ranzani, O. (2020, marzo 9). Coronavirus: cómo los medios fomentan la paranoia | El psicoanalista Santiago Levín analiza el impacto social del tratamiento informativo sobre la enfermedad. *Página12*. Recuperado de <https://www.pagina12.com.ar>
- Jiménez, L. (2020, marzo 14). Pautas psicológicas: Cómo evitar que el miedo se convierta en pánico frente al coronavirus. *Grupo Cooperativo Tangente*. Recuperado de <https://tangente.coop>
- Cañas, J. A. (2020, marzo 23). El alcalde que se ha puesto a trabajar en la residencia de mayores de su pueblo ante la falta de personal. *El País*. Recuperado de <https://elpais.com>
- Cañas, J. A. (2020, marzo 24). La Junta de Andalucía traslada a los ancianos enfermos que cuidaba un alcalde de un pueblo de Cádiz. *El País*. Recuperado de <https://elpais.com>
- Cañas, J. A. (2020, marzo 25). Un grupo de jóvenes de la Línea de la Concepción recibe a pedradas a ambulancias de enfermos de coronavirus. *El País*. Recuperado de <https://elpais.com>

- Cañas, J. A. (2020, marzo 26). La Línea se planta ante el intento de los traficantes de boicotear el traslado de un grupo de mayores enfermos. *El País*. Recuperado de <https://elpais.com>
- Fotos del traslado a La Línea de los 27 ancianos de la residencia de Alcalá del Valle (2020, marzo 25). *Europa Sur*. Recuperado de <https://www.europasur.es>
- 60 positivos en la residencia de Alcalá del Valle. (2020, marzo 23). *Canal Sur*. Recuperado de <https://www.canalsur.es>
- La mañana (2020, marzo 24). Rafael Aguilera, alcalde de Alcalá del Valle: «Esto es un ejemplo de la incompetencia de la Junta de Andalucía» [Archivo de vídeo]. *RTVE*. Recuperado de <https://www.rtve.es/alacarta/videos/la-manana/entrevista-rafael-aguilera-alcalde-alcala-del-valle/5544619/>
- [Archivo de vídeo] (2020, abril 6). *Los niños linenses se vuelcan con los abuelos de Alcalá*. *Diario Area*. Recuperado de <https://www.diarioarea.com/2020/04/06/los-ninos-linenses-se-vuelcan-con-los-abuelos-de-alcala/>
- López Pavón, T. (2020, mayo 11). Regresan a la residencia de Alcal. *El Mundo*. Recuperado de <https://www.elmundo.es>
- Vecinos de La Línea (Cádiz) apedrean un convoy con ancianos contagiados: «Si traéis infectados, la vamos a liar» (2020, marzo 26). *El HuffPost*. Recuperado de <https://www.huffingtonpost.es>