

#PerDebate

Volumen 7 • Serie monográfica • noviembre 2023 • Quito, Ecuador
Universidad San Francisco de Quito USFQ
Colegio de Comunicación y Artes Contemporáneas COCOA

Resiliencia e innovación

Narrativas inmersivas,
nuevos formatos y
modelos económicos
del periodismo en
tiempos de crisis

Javier Abuín-Penas • Santiago Castellanos • Arelys Cordova
Pamela J. Cruz • Mercedes De Luis Andrés • Esteban Michelena
Álvaro Pazmiño • Diego Quiroga • Daniela Saltos
Eric Samson • Fernanda Tusa • Néstor Valbuena • Sandra Zhune

Resiliencia e innovación

Narrativas inmersivas,
nuevos formatos y
modelos económicos
del periodismo en
tiempos de crisis

USFQ PRESS

Universidad San Francisco de Quito USFQ
Campus Cumbayá USFQ, Quito 170901, Ecuador. <https://usfqpress.com>

USFQ PRESS es la casa editorial de la Universidad San Francisco de Quito USFQ. Fomentamos la misión de la universidad al divulgar el conocimiento para formar, educar, investigar y servir a la comunidad dentro de la filosofía de las Artes Liberales.

#PerDebate Vol. 7: Resiliencia e innovación: Narrativas inmersivas, nuevos formatos y modelos económicos del periodismo en tiempos de crisis

Autores en esta edición:

Diego Quiroga,¹ Santiago Castellanos,¹ Esteban Michelena,² Mercedes De Luis Andrés,³ Álvaro Javier Pazmiño Tello,⁴ Daniela Salomé Saltos Ponce,⁵ Pamela J. Cruz Páez,⁶ Javier Abuín-Penas,⁷ Néstor Alonso Valbuena Ávila,⁸ Eric Samson,¹ Arelys Córdova,⁹ Sandra Zhune,⁹ Fernanda Tusa.⁹

¹Universidad San Francisco de Quito USFQ, ²Universidad de los Hemisferios, ³Institute of Comparative Media and Communication Studies / ÖAW - Alpen Adria Universität, Austria, ⁴Universidad UTE, ⁵Observatorio Interuniversitario de Medios Ecuatorianos, ⁶Universidad de Málaga, ⁷Universidade de Vigo, ⁸Universidad Católica Cecilio Acosta, ⁹Universidad Técnica de Machala.

Editores generales: Eric Samson¹ y Tania Orbe Martínez¹

Comité editorial: Sofía Cabrera,¹⁰ Paz Crisóstomo,¹¹ Wilson Benavides,¹² Armando Grijalva,¹³ Patricio Pérez,¹⁴ Luisa Torrealba,¹⁵ Paulina Escobar.¹⁶

¹⁰Universidad de Salamanca, ¹¹Universidad Carlos III de Madrid, ¹²Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, ¹³Universidad Politécnica Salesiana, ¹⁴Universidad de Málaga, ¹⁵Universidad Central de Venezuela, ¹⁶Université de Bourgogne.

Esta obra es publicada luego de un proceso de revisión por pares ciegos (peer-reviewed).

Producción editorial: Tania Orbe Martínez y Eric Samson

Diseño general y de portada: Krushenka Bayas Ramírez

Fotografía de portada: Martina Palacios, Daniela Romero y Emilio López

Revisión de estilo e idioma: Miguel Romero Flores

Webmaster: Jaime Páez



Los artículos de este volumen están registrados bajo la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0). No se permite el uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas, cuya distribución se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.

#PerDebate Vol. 7: Resiliencia e innovación: Narrativas inmersivas, nuevos formatos y modelos económicos del periodismo en tiempos de crisis

Publicado en línea: <https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/>

1.ª edición: noviembre, 2023

Impresión:

Tiraje: 500 ejemplares

Más información en: <https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/perdebate>

Catalogación en la fuente. Biblioteca de la Universidad San Francisco de Quito USFQ

Resiliencia e innovación : narrativas inmersivas, nuevos formatos y modelos económicos del periodismo en tiempos de crisis / autores, Diego Quiroga, Santiago Castellanos, Esteban Michelena ... [y otros] ; editores, Eric Samson y Tania Orbe Martínez. – Quito : USFQ Press, ©2023
p. : cm. ; (#PerDebate, ISSN 2588-0896 ; v. 7 (nov. 2023))

ISBN(e): 978-9978-68-278-4

1. Periodismo – Foros (Discusión y debate). – I. Quiroga Ferri, Diego. – II. Castellanos, Santiago. – III. Michelena, Esteban. – IV. Samson, Eric, ed. – V. Orbe Martínez, Tania, ed. – VI. Serie monográfica.

CLC: PN 4733 .R47 2023

CDD: 070

OBI-185

Se sugiere citar este volumen de esta forma:

Orbe, T., y Samson, E. (Eds.). (2023) Resiliencia e innovación: Narrativas inmersivas, nuevos formatos y modelos económicos del periodismo en tiempos de crisis. #PerDebate, volumen 7. Quito: USFQ PRESS.
<https://doi.org/10.18272/pd.v7i1>

ISBNe: 978-9978-68-278-4

ISBN: 978-9978-68-283-8

Registro de autor:

Depósito legal:

En esta publicación, el uso de nombres descriptivos generales, nombres comerciales, marcas registradas, etc., no implica, incluso en ausencia de una declaración específica, que estén exentos de las leyes y reglamentos de protección pertinentes y, por tanto, libres para su uso general.

La información presentada en esta revista es de entera responsabilidad de sus autores. USFQ PRESS presume que la información es verdadera y exacta a la fecha de publicación. Ni la USFQ PRESS, ni los autores dan una garantía, expresa o implícita, con respecto a los materiales contenidos en este documento ni de los errores u omisiones que se hayan podido realizar.

#PerDebate

ISSN: 2588-0896

DOI: <https://doi.org/10.18272/pd.v7i1>

#PerDebate es una publicación periódica, anual, a año cerrado, de la carrera de periodismo del Colegio de Comunicación y Artes Contemporáneas (COCOA) de la Universidad San Francisco de Quito USFQ. Se edita en castellano y en inglés. De interés científico, pretende servir para el análisis y la reflexión de temas relacionados con la comunicación contemporánea, con especial énfasis en el periodismo. Publica artículos con rigor científico y académico ajustados a la temática y normas de publicación.

Contactos principales – #PerDebate

Att. Eric Samson y Tania Orbe, editores generales

Universidad San Francisco de Quito USFQ

Calle Diego de Robles y Vía Interoceánica, Campus Cumbayá

Casilla Postal 17-1200-841, Quito 170901, Ecuador.

Correos electrónicos: esamson@usfq.edu.ec, torbe@usfq.edu.ec



#PerDebate

Introducción

Las Artes Liberales y el Periodismo 12

Diego Quiroga

Periodismo: innovación, resiliencia, reinención 14

Santiago Castellanos

#Maestro

Noticia, crónica... ¡ficción! 20

Esteban Michelena

#PorVenir

Innovación en los métodos de investigación periodística 28

Entrevista con la periodista Audrey Travère

Mercedes De Luis Andrés

#Now

Academia y lucha contra la desinformación en perspectiva
intercultural: El caso de OIME 38

Álvaro Pazmiño, Daniela Saltos, Pamela J. Cruz

Influencia de la viruela símica en los *fact-checkers* españoles:
Análisis de su actividad en Facebook 48

Javier Abuín-Penas

#NowWhat?

Periodismo digital: Una era de cambios **80**
Néstor Valbuena

Sidney Tompkins: "La salud mental va más allá del
trabajo periodístico" **94**
Pamela Cruz, Eric Samson

#Speech

#(Crisis) Speech
Competencias organizacionales del comunicador social
del ECU 911 ante situaciones de crisis **106**
Arellys Córdova, Sandra Zhune y Fernanda Tusa

#Alumni

Periodismo de investigación en Ecuador: Análisis de prácticas
en seguridad digital desde 2017 **142**
Daniela Salomé Saltos Ponce

Proceso editorial **165**

Introducción

#PerDebate | volumen 7 | noviembre 2023 |

Las Artes Liberales y el Periodismo

Liberal Arts and Journalism

Diego Quiroga
dquiroga@usfq.edu.ec

DOI: <https://doi.org/10.18272/pd.v7i1.3163>

Referencia de este artículo:

Quiroga, D. (2022). Las Artes Liberales y el Periodismo.
#PerDebate, volumen 7 (pp. 12-13). Quito: USFQ PRESS.



Diego Quiroga es el rector de la Universidad San Francisco de Quito. Ha liderado los departamentos de investigación y programas internacionales en la USFQ por más de 10 años. Es Ph.D. en Antropología de la Universidad de Illinois en Urbana, Champaign, EE. UU.

A propósito de la Semana de la Libertad USFQ, es importante mantener el diálogo y la reflexión en torno al ámbito periodístico. Temas como la libertad de expresión, el uso de las nuevas tecnologías, la llegada de la inteligencia artificial, la ética en los nuevos formatos y, sobre todo, la extendida crisis que atraviesa esta área del conocimiento, reflejan los cambios sociales, políticos y culturales actuales. En pleno siglo XXI, todavía existen territorios restringidos por la censura, gobiernos autoritarios y estrategias políticas que manipulan y polarizan la información. De ahí que, la responsabilidad que recae en los periodistas está intrínsecamente vinculado a dos valores significativos que la USFQ mantiene y promueve: la verdad y la libertad.

Sin duda, las nuevas tecnologías tienen un alto impacto en la forma en que las personas consumen noticias. La situación se agrava a medida que tenemos un mayor acceso a la información, lo que ha generado un fenómeno antagonista conocido como la era de la desinformación, también denominada era de las *fake news*. Por ello, el ejercicio periodístico se convierte en un faro en un período de oscuridad, donde los puntos de vista convergen y divergen, y tiene la capacidad de mover masas, influir en la percepción de las personas y recrear ideologías confusas que hacen de nuestra época un terreno esquivo y resbaladizo. El periodismo es trascendental para validar, verificar y contextualizar la información en un mundo lleno de desafíos. A pesar de los cambios de las empresas que sostienen las agencias informativas y los medios tradicionales, esta área de la comunicación sigue siendo la pieza clave del engranaje para mantener la democracia.

La vigencia de las Artes Liberales es fundamental, ya que promueven prácticas orientadas a la reflexión y al pensamiento crítico. Permiten que los alumnos estén informados sobre temas diversos, como la problemática social, política y económica, entre otros.

En el pasado XII Congreso Internacional Periodismo en Debate: resiliencia e innovación, organizado por la carrera de Periodismo del Colegio de Comunicación y Artes Contemporáneas (COCOA) de la USFQ, abordó temas relacionados con las narrativas inmersivas, los nuevos formatos y los modelos económicos de periodismo. Estas discusiones buscan estrategias para sostener la comunicación profesional en entornos cambiantes y construir ecosistemas mediáticos que mantengan la objetividad y la credibilidad del trabajo periodístico frente a la mirada crítica de la sociedad y la opinión pública. Los periodistas no solo son los filtros de la verdad, sino también promotores del debate continuo en el tejido social sobre temas complejos como la movilidad humana, los estragos de la pandemia, las guerras, los cambios políticos y económicos del país y del mundo.

El volumen 7 de la serie *#PerDebate* presenta textos críticos y sumamente ricos en su diversidad. El texto "Academia y lucha con la desinformación en perspectiva intercultural: El caso de OIME" es el ejemplo idóneo para aumentar las herramientas y la conciencia sobre el consumo de información desde el ámbito académico. La credibilidad, la calidad y la veracidad son términos clave para combatir el grave fenómeno de la desinformación.

Periodismo: innovación, resiliencia, reinención

Journalism: innovation, resilience, reinvention

Santiago Castellanos
scastellanos@usfq.edu.ec

Recibido: 1 de noviembre de 2023 | **Aceptado:** 6 de noviembre de 2023

DOI: <https://doi.org/10.18272/pd.v7i1.3148>

Referencia de este artículo:

Castellanos, S. (2023). Periodismo: innovación, resiliencia, reinención.
#PerDebate, volumen 7 (pp. 14-17). Quito: USFQ PRESS.



Santiago Castellanos es decano del Colegio de Comunicación y Artes Contemporáneas de la Universidad San Francisco de Quito USFQ. Tiene un Ph. D. en Estudios Culturales por la Universidad de California en Davis.

El título de este número de *#PerDebate*, “Resiliencia e innovación: narrativas inmersivas, nuevos formatos y modelos económicos en tiempos de crisis”, resalta la importancia de que el periodismo reflexione sobre las circunstancias que han desencadenado su crisis en las sociedades contemporáneas. El periodismo tal como lo conocemos hoy en día se originó en un contexto marcado por modelos epistemológicos, tecnológicos, comunicacionales y de negocios típicos de la modernidad y el capitalismo de las democracias liberales en los siglos XIX y XX. A medida que este contexto ha experimentado cambios, especialmente desde finales del siglo XX y de manera más prominente en el siglo XXI, no es de extrañar que el periodismo haya entrado en crisis. Conceptos tradicionalmente modernistas como la verdad y la objetividad, que fueron paradigmáticos en la modernidad, han sido cuestionados durante décadas en las humanidades y las ciencias sociales.

En entornos periodísticos, este cuestionamiento se hace evidente en conceptos como *fake news* o posverdad. Además, los cambios tecnológicos han transformado sustancialmente la forma en que se produce, difunde y consume información en la actualidad, afectando no solo la información, sino también otras formas de producción comunicacional, cultural o mediática, como la música, el cine y la televisión. Asimismo, los modelos de negocio que solían sostener al periodismo dentro de grandes corporaciones privadas o financiadas por fondos públicos han experimentado cambios significativos que, de la mano de las transformaciones tecnológicas, han precarizado de forma creciente el ejercicio convencional del periodismo. Frente a estas nuevas condiciones, la supervivencia del periodismo requiere de estrategias que vayan más allá de simples adaptaciones a las nuevas circunstancias.

Aunque nadie cuestiona que el periodismo es indispensable para el sostenimiento de los regímenes democráticos, ciertas formas tradicionales de periodismo parecen ser poco relevantes para las opiniones o las decisiones de la gente. En nuestras experiencias electorales recientes, por ejemplo, la influencia de los medios de comunicación convencionales en los resultados electorales fue incierta, o tal vez mínima, al menos si se la compara con la influencia atribuida a los medios alternativos y a las redes sociales, especialmente en los votantes jóvenes. Por otro lado, y de acuerdo con Jaime Abello (citado en Rincón, Godoy y Ortín, 2020, p. 103), los populismos políticos que funcionan dentro de los sistemas democráticos son una amenaza para el ejercicio mismo del periodismo libre porque desorientan, radicalizan y polarizan las opiniones públicas.

El periodismo convencional y los grandes medios de comunicación han perdido la hegemonía sobre el manejo y la difusión de todo aquello que llamamos ‘información’. La confianza, la credibilidad y la respetabilidad que alguna vez caracterizó al periodismo ha ido disminuyendo progresivamente en las últimas décadas, lo cual ha llevado a que la profesión no sea atractiva para las nuevas generaciones, como

lo evidencia el rechazo de cupos en programas de periodismo en instituciones educativas en Ecuador en 2023 (Ecuavisa, 2023). Además, el peligro que enfrentan los periodistas y sus familias al investigar o divulgar hallazgos sobre temas controvertidos o que involucran poderosos intereses políticos o económicos plantea un futuro incierto para el periodismo como profesión.

Frente a este panorama, es necesario seguir buscando ideas y propuestas que renueven nuestras esperanzas. Hace unas semanas, con motivo del “With Festival: Medios y Arte para el Cambio”, evento organizado por los profesores de Colegio Común COCOA y que tuvo lugar en el campus de la USFQ, tuve la suerte de conocer a Omar Rincón, colega docente de la Universidad de Los Andes, en Bogotá. Omar generosamente compartió conmigo algunas ideas y publicaciones que, al igual que *#PerDebate*, reflejan esa preocupación por el futuro del periodismo. Una de las publicaciones que Omar me compartió tiene un título innovador y esperanzador a la vez: *#el mejor periodismo está x venir* (Rincón, Godoy y Ortín, 2020). El libro forma parte de un producto transmedia cuyo formato (imágenes, vínculos, videos, textos, diagramación, etc.) es en sí mismo un ejemplo de lo que el contenido del libro intenta explicar (invito a los lectores a acceder a este producto por medio de su página web: elmejorperiodismo.com).

#el mejor periodismo está x venir es una compilación de las entrevistas que Omar y sus coeditores hicieron a doce periodistas iberoamericanos de renombre. Al final de cada entrevista, el libro resume las diez ideas principales de cada entrevistado, y el epílogo recoge un “decálogo de 13 puntos” que sintetiza las ideas de todos. El libro es divertido y de lectura ágil. Los textos, aunque mantienen un tono informal y conversacional, no dejan de ser profundos, sofisticados, críticos y, sobre todo, altamente autocríticos. Si bien existen algunas discrepancias, como es de esperar, todos los entrevistados coinciden en que, más que adaptarse a las nuevas circunstancias, el periodismo debe reinventarse.

De todas las propuestas del libro, y que sin duda dialogan con los artículos de este número de *#PerDebate*, dos me llamaron la atención. La primera, mencionada por varios entrevistados, pero de formas diferentes, es sobre la necesidad de que “el mejor periodismo que está x venir”, más que informar, debe contribuir a explicar por qué suceden las cosas, a establecer relaciones entre eventos aparentemente dispersos y a proponer cartografías que nos ayuden a comprender la realidad. Esto sitúa al periodismo en una relación más estrecha con las humanidades y las ciencias sociales y en una posición que invita al periodista a formular explicaciones sobre el porqué de las cosas. Obviamente, y aquí va la segunda propuesta que llamó mi atención, estas explicaciones deben difundirse en formas narrativas que tengan muy en cuenta no solo las lógicas propias de las nuevas plataformas digitales, sus potencialidades, sus limitaciones y sus estrategias de *storytelling*, sino también la experimentación con formatos y narrativas que provienen de otras disciplinas

diferentes del periodismo, como las artes, la música, la literatura, la producción audiovisual, el juego o la ciencia. En otras palabras, el “mejor periodismo que está x venir”, y que debe apelar a una mayor diversidad y amplitud de audiencias cada vez más fragmentadas, tiene que reinventarse no solamente en términos del contenido (el qué), sino de forma (el cómo).

Sin duda, el ejercicio del periodismo en la actualidad tiene lugar en condiciones que difieren radicalmente de aquellas que le dieron forma en siglos pasados. Además de una genuina predisposición a la interdisciplinariedad, es claro que, para seguir siendo relevante, el periodismo de hoy en día debe contribuir a explicar el mundo y a hacerlo de formas que apelen a las sensibilidades tecnológicas y narrativas de las audiencias contemporáneas. Todavía no queda muy claro cuáles podrían ser los modelos económicos que sustenten este tipo de periodismo y sus nuevas demandas, aunque es bastante claro que el viejo periodismo tiene muchas dificultades para sustentarse a sí mismo. Todas estas preocupaciones son válidas, y junto a muchas otras más, deben alimentar nuevas reflexiones y debates que espero sean motivo de una próxima discusión en un futuro cercano.

Referencias

- Ecuavisa. (2023, 5 de julio). 35 mil cupos de 120 mil fueron rechazados por postulantales. *Noticiero Televistazo*. <https://www.ecuavisa.com/programas/nuestros-noticieros/televistazo/7pm/televistazo-19h00-05-07-2023-JD5522902>
- Rincón, O., Godoy, P. y Ortín, P. (Eds). (2020). *#el mejor periodismo está x venir*. Fundación Friedrich Ebert. <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/la-comunicacion/17718.pdf>

#Maestro

#PerDebate | volumen 7 | noviembre 2023 |

Reflexión

Noticia, crónica... ¡ficción!

Esteban Michelena

esteban.michelena7@gmail.com

Recibido: 22 de julio de 2023 | **Aceptado:** 15 de septiembre de 2023

DOI: <https://doi.org/10.18272/pd.v7i1.3059>

Referencia de este artículo:

Michelena, E. (2023). Noticia, crónica... ¡ficción! #PerDebate, volumen 7 (pp. 20-25). Quito: USFQ PRESS.



Esteban Michelena, licenciado en Comunicación por la Universidad Hemisferios. Escritor y cronista, ganador del Premio Nacional de Periodismo Jorge Mantilla del diario *El Comercio*, tres veces consecutivas, entre otros reconocimientos. Autor de las novelas *Atacames tónico*, *No more tears* y *El pasado no perdona*.

Resumen

Hoy, cuando prevalecen la inmediatez y brevedad en un mundo digital que impacta y erosiona al oficio, el paso del periodismo a la literatura hace la diferencia. La identificación del tema y su potencial narrativo, el dominio de los géneros periodísticos y el conocimiento de los recursos narrativos para contarlos desde la crónica son determinantes. Pero todo puede empezar en la noticia, acatando la regla de oro: la noticia da cuenta de un suceso, la crónica lo cuenta. Noticia, crónica... ¡ficción! En esta breve reseña el autor explica cómo es su proceso creativo de producción que lo lleva del periodismo a la literatura.

Palabras clave

Esmeraldas, marimba, crónica, ficción, Capote

News, Chronicle... Fiction!

Abstract

Today, when immediacy and brevity prevail in a digital world that impacts and erodes the profession, the transition from journalism to literature makes a difference. The identification of the theme and its narrative potential, the mastery of journalistic genres and the knowledge of the narrative resources to tell them from the chronicle are decisive. But everything can start in the news, abiding by the golden rule: the news reports an event, the chronicle tells it. News, chronicle... fiction! In this brief review the author explains how his creative production process takes him from journalism to literature.

Keywords

Esmeraldas, marimba, chronicle, fiction, Capote

¿Viví lo que imaginé? ¿Imaginé lo que viví?, Petita Palma, matrona del folclor esmeraldeño

Atacames tonic (2002). *No more tears* (2018). *El pasado no perdona* (2022). La Diosa es un personaje que, en tres novelas sobre Esmeraldas, trasciende su edad, sabiduría y poderes. Custodia y portadora de los rituales ancestrales afroesmeraldeños, del monte y sus míticos habitantes es respetada por todos: su voz es la de una diosa, por eso habla con los ángeles y les hace encargos. Suele traer a los muertos del otro mundo, para consolar a sus deudos.

Este personaje —inspirado en la legendaria folclorista Petita Palma, a quien en los noventa arribó desde el periodismo cultural— está iluminado por el poderío y dulzura de la marimba, los cununos, la guazá, la guitarra: cantos a la vida, a lo divino y a la muerte.

Con la fortaleza de su aliento mágico, La Diosa es el foco de este artículo: un personaje que pasó de la noticia, al periodismo literario y, desde ahí, a la ficción. La Diosa pertenece a una realidad concreta: la cosmovisión afro en la vida del esmeraldeño.



Foto 1. La Diosa es el personaje estrella de esta trilogía de novelas

Gran ejemplo para profundizar este tema es Gabriel García Márquez. El referente del realismo mágico publicó, en 1954, en *El Espectador* de Bogotá tres entregas de “La Marquesita de la Sierpe”. En estas crónicas explora las ciénegas desparamadas en Sucre, Costa Atlántica desde su tradición oral: hechicería, curanderos y supersticiones.

La obra, preservada en la antología *Crónicas y reportajes*, evidencia la impronta y vuelo del realismo mágico. García Márquez, en su búsqueda narrativa, decidió que, a ese tránsito entre la crónica y la literatura, le había llegado su mejor hora: *Cien años de soledad* que data de 1967.

Cometemos algo similar: contar realidades con los recursos de la literatura. Eso recojo en la novela *Pase al vacío*, publicada en 2010. Y hacer ficción, tres novelas alumbradas desde la experiencia y memoria de la reportería y el conocimiento del territorio narrativo.

Arrancar y atrapar, sostener y agradar, rematar arriba y memorable: tres momentos clave en cualquier relato que pueden ser previstos con su diseño editorial y gráfico y que he aplicado en mis novelas a partir de una visualización de la historia.

El diseño gráfico de una crónica es cercano al *storyboard* de una película: así se va a leer, así se va a ver. Es una puesta en escena del relato que, en mixtura de géneros, puede llegar al documental y otras realizaciones cinematográficas.

El diseño editorial previo aporta claridad sobre la identificación y manejo de las fuentes y los recursos narrativos aplicables: la determinación de los tiempos en el relato, su tono, aliento, inicio, desarrollo, ritmo, recuadros y el cierre de la pieza.

Obligado a conocer el legado de Tomás Eloy Martínez con *Santa Evita* (novela reportaje en 1995, serie de tv en 2022), Kapuscinski, Gay Talese, Norman Mailer, Tom Wolfe (*La hoguera de las vanidades*, novela en 1987, película en 1990), entre otros del Nuevo periodismo. Pero la obra indispensable es *A sangre fría*, de Truman Capote.

En 1966, está *non fiction novel* o novela testimonio que surge de los artículos de Capote y el impacto mediático del asesinato de la familia de granjeros Clutter, en Kansas, hacia 1959 a manos de dos rateros. Esta genialidad es de indispensable lectura y riguroso análisis: cómo se hizo la obra que, nacida del periodismo, arribó a la novela y cerró con la película, “Cold blood” de Richard Brooks en 1967.

Para su obra maestra, Capote, por medio de la investigación y la técnica de la entrevista en profundidad, se sumergió en la vida y el alma, en los abismos sociales y psicológicos de Perry Smith y Dick Hickock, condenados a la horca en 1965.

Hace poco, el novelista español Lorenzo Silva contaba del uso de los recursos como entrevista, archivos, fuentes y otros —propios a la crónica histórica— en la construcción de su libro *Sangre, sudor y paz: La Guardia Civil contra ETA*. Esta obra fue escrita a seis manos con Manuel Sánchez y Gonzalo Araluce sobre la violenta irrupción de terroristas vascos en la vida de los españoles.

Hacia 2008, en una conversación con Martín Caparrós, teorizamos al respecto. Y concluimos: la noticia da cuenta de un suceso, la crónica lo cuenta. Y de ahí se deriva el trayecto a la literatura y al cine.

Y, pese a que existen temas más atractivos (un boxeador antes de disputar el título mundial) que otros (vacunación infantil) para que sean tratados desde el periodismo literario, la gama de recursos del oficio puede aplicarse a todos. Todo pasa por el cómo.

La clave está en la identificación del tema y su potencial para ser resuelto desde el periodismo literario, sin omitir la regla de oro: la crónica es auditada por la realidad. Y la ficción, por la verosimilitud.

Los tiempos a correr en una crónica no siempre van según el orden cronológico de los hechos. La dedicada al título mundial de box podría arrancar con el final del combate; como podrían hacerlo el documental o la película. El campeón en su caída a la lona es la foto de primera página y apertura de la crónica. También puede ser el afiche y primera escena de la película.

Las fronteras de los géneros pueden ceder. La novela y la crónica son como el jam de cierre de un concierto de jazz: ciertamente, entra todo. Un concierto de una folclorista esmeraldeña puede ser noticia y luego pervivir en una antología de crónicas o en tres novelas. Noticia, crónica... ¡ficción!

Es pertinente servirnos de la convivencia entre géneros, partiendo de la noticia y su objetividad y sencillez, llegando al periodismo literario y cerrando con la ficción, mediante el uso apropiado de métodos, herramientas y recursos que sirven a estas tres realizaciones.

La noticia da cuenta, la crónica cuenta, la ficción vuela. Con eso claro, todo es posible. Lo podrán constatar en *Atacames tonic, No more tears y El pasado no perdona*.



Foto 2. Estas tres novelas del autor tienen una secuencia narrativa basada en la historia de Esmeraldas

Referencias

Caparrós, M. (2008). Entrevista personal con el autor.

Capote, T. (1987). *A sangre fría*. Editorial Anagrama. Publicación original de 1965.

García Márquez, G. (1954). La Marquesita de la Sierpe. En *Crónicas y reportajes* (1976). Editorial La Oveja Negra.

—. (1967). *Cien años de soledad*. Editorial Sudamericana.

Michelena, E. (2002). *Atacames Tonic*. Paradiso Editores.

—. (2010). *Pase al vacío*. Paradiso Editores.

—. (2018). *No more Tears*. Paradiso Editores.

—. (2022). *El pasado no perdona*. Paradiso Editores.

#PorVenir

#PerDebate | volumen 7 | noviembre 2023 |

Género periodístico

Innovación en los **métodos de** INVESTIGACIÓN **periodística**

Entrevista con la periodista
Audrey Travère

Mercedes de Luis Andrés
mercedes.deluisandres@oeaw.ac.at

Recibido: 21 de julio de 2023 | **Aceptado:** 4 de octubre de 2023

DOI: <https://doi.org/10.18272/pd.v7i1.3087>

Referencia de este artículo:

De Luis Andrés, M. (2023). Innovación en los métodos de investigación periodística: Entrevista con la periodista Audrey Travère. #PerDebate, volumen 7 (pp. 28-35). Quito: USFQ PRESS.



Mercedes de Luis Andrés, investigadora científica en CMC - Academia de las Ciencias de Austria y profesora en la Universidad de Klagenfurt. Periodista e ilustradora, autora de *Lars Von Trier y el Dogma '95, un viaje iniciático por la cultura danesa* (2021, JC).

Resumen

Forbidden Stories es un proyecto que busca proteger la información de periodistas amenazados, dar seguimiento a su trabajo y publicar sus investigaciones en caso de que sean detenidos (**Reporteros sin Fronteras**). Este es un diálogo con la periodista francesa Audrey Travère quien ha trabajado en el proyecto. Su testimonio brinda la oportunidad para reflexionar sobre los conceptos de innovación, periodismo de investigación y periodismo colaborativo. Forbidden Stories es una organización sin ánimo de lucro.

Palabras clave

periodismo colaborativo, periodismo de investigación, innovación, donaciones, ONG

Innovation in journalistic investigative methods Interview with journalist Audrey Travère

Abstract

Forbidden Stories is a project that aims to protect the information of journalists under threat, monitor their work and publish their investigations in case they are arrested (**Reporters Without Borders**). This is a dialogue with French journalist Audrey Travère who has worked on the project. Her testimony provides an opportunity to reflect on the concepts of innovation, investigative journalism and collaborative journalism. Forbidden Stories is a non-profit organization.

Keywords

collaborative journalism, investigative journalism, innovation, donations, NGO

¿Cómo comenzaste?

Personalmente vengo de la radio. Me formé en periodismo de investigación y radio. Así empecé, haciendo radio en Francia como presentadora y haciendo pódcast. Ahora, como *freelance*, me encantaría volver a este medio y poder combinar mi experiencia en la radio y mi experiencia en la investigación para poder llevar esta vez al público francés información de calidad, investigaciones sin concesiones. Estuve dos años con Forbidden Stories, un consorcio internacional de periodistas de investigación. Ya había sido periodista de investigación para ellos, había hecho el proyecto “Green Blood” antes de eso, donde seguí a periodistas medioambientales que estaban amenazados, el proyecto “Cartel”.

Forbidden Stories es una forma innovadora de crear periodismo bajo la forma de asociación...

Así es. Es un consorcio cuyo trabajo consiste en hacerse cargo de las investigaciones inacabadas de periodistas amenazados en todo el mundo. Hemos trabajado con periodistas ecologistas y con periodistas mexicanos, quienes obviamente están muy amenazados. De hecho, este tema se nos ocurrió porque habíamos empezado a rascar la superficie durante el proyecto “Cartel”, el proyecto mexicano. Ya habíamos hablado de ello en su momento, porque “Pegasus”, el *software* de cibervigilancia, se había utilizado en México para pinchar a periodistas y activistas. Una cosa llevó a la otra y acabamos teniendo acceso a una gigantesca base de datos de víctimas potenciales de Pegasus; es decir, de personas que habían sido infectadas por el programa espía en sus teléfonos para que se pudiera escuchar todas sus conversaciones, descargar todos sus mensajes, etcétera. Como periodista, evidentemente es fascinante porque es un tema nuevo que descubrimos y, además, nos damos cuenta de su amplitud, porque cuando trabajábamos sobre México, nos centrábamos en un solo país.

Con el proyecto Pegasus, había víctimas en todo el mundo, ¿cómo lograron la cobertura?

Sí, al principio fue estimulante y un poco aterrador, porque pensábamos: Vale, ¿cómo vamos a localizar a todas las víctimas del planeta? Eso es lo que hicimos rápidamente en Forbidden Stories, que es el equipo central del proyecto “Pegasus”. Estaban el fundador Laurent Richard, la editora Sandrine y un pequeño equipo de investigadores. Nos repartimos el trabajo geográficamente, según nuestras preferencias, nuestras afinidades y los temas que nos interesaban en mayor o menor medida. Así que a mí me interesaba sobre todo



Foto 1. Audrey Travère es una periodista de investigación francesa. Crédito: Perfil X

la región de la península arábiga de Oriente Próximo; es decir, Arabia Saudí, los Emiratos Árabes Unidos, Bahreín, un poco de Turquía, toda la zona donde obviamente había muchas historias que contar, muchas víctimas que se habían visto afectadas por este *software*.



Foto 2. Forbidden Stories nació en el 2015 tras el tiroteo en la revista satírica francesa Charlie Hebdo. Crédito: Web de Forbidden Stories

¿Así es como entraste en este tema?

Cuando te enfrentas a este tipo de temas como periodista, es así, especialmente tal vez en Forbidden Stories. Pero tengo la impresión de que funciona de este modo en todas partes, no tienes elección. Es decir, te dan este tema, llega tu jefe, te dice que vas a investigarlo durante seis meses, buena suerte, lo haces, sin preguntas, aprendes, y ya está. Así es como me vi impulsada a investigar y descubrir este nuevo tema, el ciberespionaje, que era completamente nuevo para mí.

Así que tuviste que ir reuniendo experiencia y contactar con fuentes.

Además de eso, este proyecto tenía un carácter ultrasecreto. Como el tema era el espionaje de periodistas, teníamos que asegurarnos de que no nos espieran. Teníamos que asegurarnos de que los países que investigábamos y la empresa no supieran en qué estábamos trabajando.

No podemos decir exactamente qué herramientas utilizamos para hacerlo, pero utilizamos algunas tecnologías que estaban un poco fuera de la red, para comunicarnos entre nosotros. Poco a poco, fuimos integrando a periodistas internacionales, porque ese es el principio del consorcio.

De modo que en el primer círculo, ¿había solo unos pocos medios de comunicación?

Creo que había medios franceses, alemanes y estadounidenses. Eran los primeros. Luego añadimos otros 10 o 15 periodistas. Hicimos la primera parte de la investigación. Decidimos que trabajaríamos por etapas para proteger al sujeto en la medida de lo posible. Dijimos, cuanta menos gente sepa lo que estamos haciendo, más protegidos estaremos. En la segunda reunión, añadimos periodistas de países amenazados, como India, Hungría y México. Así que el riesgo aumentó, pero evaluando el coste-riesgo, teníamos que integrarlos porque sin su experiencia, sin sus conocimientos en la materia, no podíamos avanzar.

Sabemos lo que pasó después: debates en el Parlamento Europeo e investigaciones en todo el mundo. Es muy parecido el periodismo que has realizado con Forbidden Stories con el activismo. La actitud de denunciar algo que no funciona como debería y tu deseo de proteger los derechos civiles de la sociedad.

Es una cuestión absolutamente fascinante. Ten en cuenta que Forbidden Stories era una asociación, una ONG. Es fácil distinguir entre el trabajo de un periodista y el de una ONG, ahí lo tienes. Y sí, hay una determinación final, no somos, cómo decirlo, no soy solo una periodista. Soy periodista porque tengo ética, porque lo que hago no es necesariamente culpar, porque estoy ahí para revelar la realidad, porque también doy a la gente el derecho de réplica. A todos los países de los que hablamos en nuestras investigaciones, les dimos la oportunidad de responder.

Para nuestros lectores, pero también para evitar procedimientos judiciales o ese tipo de cosas, tenemos que protegernos, pero también es una cuestión de ética. Pero por otra parte, hay una dosis de compromiso, estoy convencida de ello. No estoy segura de que todos los periodistas lo reconozcan. Hay gente que no lo asume.

Creo que para hacer un buen trabajo como periodista de investigación hay que estar al menos un poco comprometida para sacar adelante temas que te interesan, mejorar las condiciones de trabajo o incluso la condición de nuestros conciudadanos en el planeta Tierra.

Por otro lado, tienes que ser capaz de cuestionarte constantemente, lo que piensas y tus certezas, para asegurarte de que eres lo más imparcial posible, ¿no es así?

Sí, he intentado ser lo más imparcial posible, pero básicamente, sí, quería denunciar algo, quería cambiar algo. A menudo se critica a los periodistas por ser activistas, pero eso no tiene sentido. Una tiene que aceptarlo. Hay que decir, de acuerdo, mi profesión se basa en el deseo de cambiar algo. Lo único

que podemos ser como periodistas es ser intelectualmente honestos. Así que prefiero ser honesta y decir que sí, que quería hacer esta investigación porque pensaba que algo iba mal. El resultado debe ser justo y limpio, todo el mundo debe recibir la oportunidad de expresarse para que la gente pueda formarse su propia opinión. Para mí, la honestidad intelectual es la base.

¿Te has sentido un poco amenazada?

Como francesa blanca instalada en París, en un piso pequeño, investigo desde lejos, siento que no arriesgo nada. ¿Lo peor que me puede pasar es recibir un correo electrónico? ¿Una amenaza? Por lo que a mí respecta, me da igual. Ya no estoy en *Forbidden Stories*, me fui en junio y ahora soy *freelance*. Pero estaba mucho menos amenazada que un periodista en Bahrein, un periodista en México, un periodista en la India, etcétera. Así que sobre esa base, no tenía miedo en absoluto.

Me dije que era lo menos que podía hacer, utilizar mis privilegios, mi saber hacer, mis conocimientos y la educación que he recibido gracias a mis privilegios, para poder llegar a los demás y decirme a mí misma: "Vale, si estás en la otra punta del mundo y te cuesta dar a conocer tu historia, etc., reúnete con todos los periodistas del *Washington Post*, *The Guardian*, *Le Monde*, etc. para dar a conocer tu historia". Esa es la premisa básica de *Forbidden Stories*, en la que sigo creyendo, y que creo que sigue siendo una muy buena idea.

Utilizar un privilegio para ayudar a la gente que no puede hacerlo. Entonces, una vez más, entra en juego la faceta de periodista.

En otras palabras, no soy activista, no soy abogado, no soy un político, así que no hay mucho que pueda hacer para protegerlos, aparte de ofrecer lo que pueda y el hecho de que soy periodista en una zona protegida.

En cuanto al periodismo de investigación colaborativo, es otro de esos conceptos clave en tu trabajo anterior.

El periodismo colaborativo para mí es como una categoría de periodismo, es algo que he visto más en Francia, no en otras culturas, pero quizá sea mi propia ignorancia —no conozco toda la historia del periodismo colaborativo—.

En lo que se refiere al periodismo colaborativo internacional, los primeros en hacerlo, y con los que ha funcionado, es el ICIJ.

Así es, el ICIJ, el Consenso Internacional de Periodistas de Investigación con sede en Estados Unidos, ellos hicieron los Papeles de Panamá, los Papeles de Pandora, todas estas investigaciones sobre evasión fiscal, ellos lo hicieron y ellos son los que llevaron la idea del periodismo colaborativo internacional al gran público, demostrando que podía funcionar. En otras palabras, reunieron a periodistas de muchos medios diferentes, como hacemos nosotros. Esto

es algo que no hemos inventado nosotros. El desarrollo de Internet, etc., ha facilitado mucho la tarea, lo que significa que ahora somos capaces de crear redacciones internacionales. Creo que el periodismo colaborativo es más bien una cuestión de métodos que una disciplina en sí misma, porque al final vamos a utilizar lo que sabemos hacer como periodistas de investigación; es decir, encontrar una historia, encontrar fuentes, investigar, buscar documentos, contrastar información, etc. Todavía me contacta la gente para decirme qué buen trabajo hice. Lo agradezco. Pero básicamente, lo que quiero es que mis padres, mis hermanos y hermanas, que están en Francia, puedan entender mi trabajo.



Foto 3. El Consorcio Internacional de Periodistas de Investigación (ICIJ por sus siglas en inglés) develó los negocios *offshore* ocultos en los papeles de Panamá en el 2016. Captura de pantalla de ICIJ

El objetivo del periodismo sería, por tanto, ser capaz de llegar a todo al público.

Yo creo que sí. Tenemos que hablar con la gente, porque esa gente es la que forma la sociedad, la que forma la comunidad en la que vivimos, la que vota, la que se manifiesta, la que piensa, la que educa. Así que es esencial que hablemos con esa gente y que les transmitamos todo lo que podamos.

Quiero decir, para mí —he estado pensando en ello recientemente, porque es parte de todo un proceso de reflexión lo que estoy haciendo actualmente sobre mi trabajo—. Mi objetivo final es ser capaz de combinar temas de investigación y ser capaz de seguir indagando, revelando cosas, contando cosas que son secretas, pero ser capaz de hacerlo inteligible para que todo el mundo pueda interesarse.

Desde hace un tiempo, cercano al rol del activismo en periodismo, también se habla de periodismo constructivo y de soluciones.

Creo que es un gran avance en el periodismo, una gran manera de recuperar la confianza de la gente, de demostrar que el periodismo también consiste en encontrar soluciones a los problemas, que la gente acude a los periodistas y

nosotros encontramos soluciones. Y como los periodistas tienen esa influencia mediática, eso puede cambiar las cosas. En cualquier caso, creo que cualquier medio para recuperar la confianza del público es bueno. Digo recuperar porque creo que la hemos perdido.

¿La hemos tenido alguna vez?

Los periodistas lo arañan todo, a veces hacen las cosas mal, a veces revelan cosas que no deberían, etcétera. Así que no sé si alguna vez hemos tenido verdadera confianza. Pero en estos tiempos en los que hay noticias falsas y tantas burbujas de redes sociales, creo que los periodistas tienen un papel que desempeñar. Creo que es esencial que la gente vea nuestra profesión como algo con lo que puedan contar, algo en lo que puedan confiar.

Está claro que hay jefes en la cúpula que empujan las historias y les dicen que adelante, que hablen del Islam, que hablen de otra cosa, y que siempre van a ser *ultratendenciosas*, rozando las *fake news*, pero en realidad este material no tiene nada que ver con el periodismo, pero funciona, funciona, la gente lo mira. Y ahí no sé si puede poner límite el periodismo de soluciones. Tampoco somos superhéroes, y como seres humanos que volvemos a casa al final del día, tenemos que cobrar, tenemos que comer, tenemos que tener un techo, etcétera. En fin, hay que seguir reflexionando sobre la evolución del periodismo.

#Now

#PerDebate | volumen 7 | noviembre 2023 |

Revisión **ACADEMIA**
y lucha contra la
DESINFORMACIÓN
en perspectiva
intercultural:
El caso de OIME

Álvaro Pazmiño

apazmino@ute.edu.ec

Daniela Saltos

daniela.saltos@oime.com.ec

Pamela J. Cruz

pjcruz@uma.es

Recibido: 1 de agosto de 2023 | **Aceptado:** 19 de octubre de 2023

DOI: <https://doi.org/10.18272/pd.v7i1.3069>

Referencia de este artículo:

Pazmiño, A., Saltos, D. y Cruz, P. (2023). Academia y lucha contra la desinformación en perspectiva intercultural. El caso de OIME. *#PerDebate*, volumen 7 (pp. 38-57). Quito: USFQ PRESS.

Álvaro Pazmiño Tello, docente universitario con 20 años de experiencia en el campo de la comunicación audiovisual, periodismo y educomunicación. Líneas de investigación: periodismo, comunicación audiovisual y cine.



Daniela Salomé Saltos Ponce, graduada de Periodismo en la Universidad San Francisco de Quito USFQ. Asistente de investigación en el Observatorio Interuniversitario de Medios Ecuatorianos (OIME). Ha publicado en medios como *La Hora*, *Primicias*, *Código Vidrio* y *Ecuador Chequea*.



Pamela J. Cruz Páez, candidata a Doctora en el programa de Comunicación, por la Universidad de Málaga. Coordina el OIME y es docente no titular en la carrera de Periodismo de la Universidad San Francisco de Quito USFQ. Líneas de investigación: industria televisiva, comunicación y migración, periodismo y desinformación.



Resumen

Este estudio aborda la desinformación generalizada y destaca estrategias como la curación de contenidos y la alfabetización digital. El Observatorio Interuniversitario de Medios Ecuatorianos (OIME) ejemplifica la respuesta académica y de la sociedad civil a la desinformación, desde una perspectiva intercultural. Con producción y difusión de 23 piezas en castellano y kichwa, se evidencia una contribución al fortalecimiento del marco general propuesto por la Unesco y a los desafíos en la formación profesional intercultural.

Palabras clave

desinformación, alfabetización informacional, universidad, Periodismo, Ecuador.

Academia and the fight against misinformation from an intercultural perspective. The OIME case

Abstract

This study addresses widespread misinformation and highlights strategies such as content curation and digital literacy. The Interuniversity Observatory of Ecuadorian Media (OIME) exemplifies the academic and civil society response to disinformation, from an intercultural perspective. With the production and dissemination of 23 digital literacy pieces in Spanish and Kichwa, a contribution to strengthening the general framework proposed by UNESCO and to the challenges in intercultural professional training is evident.

Key words

disinformation, information literacy, university, Journalism, Ecuador

Introducción

A escala global, la desinformación continúa siendo un fenómeno que ha convocado el interés de gobiernos, organismos internacionales, medios de comunicación, organizaciones de la sociedad civil y la academia desde donde hay cada vez más información sobre sus manifestaciones (bulos, desórdenes informativos y noticias falsas) y las estrategias para combatirla (Salaverría et al., 2020; Aguaded y Romero-Rodríguez, 2015).

Entre esas acciones destacan la curación de contenidos y la verificación de hechos, que constituyen estrategias concretas frente a las políticas, económicas o legislativas (Guallar et al., 2020). Tanto la curaduría de contenidos como la verificación o *fact-checking* forman parte de las acciones educativas que se ejecutan, principalmente, desde la academia; a esas respuestas se suman las recomendaciones desde la alfabetización digital. Este artículo se sitúa, de manera especial, en ese frente de lucha contra la desinformación.

A partir del estudio de caso del Observatorio Interuniversitario de Medios Ecuatorianos (OIME) que nació en junio de 2020 en un escenario de pandemia por covid-19 y en otro de infodemia, se analiza el rol de la academia ecuatoriana en las experiencias de respuesta a la información contaminada desde una perspectiva intercultural, tomando en cuenta un modelo de cooperación social con potencial en contextos de crisis.

Después de analizar la desinformación en el contexto de la posverdad y la infodemia durante la crisis sanitaria, se proporciona un registro que incluye evidencia cuantitativa y cualitativa sobre la lucha contra la desinformación desde una perspectiva intercultural. OIME, con estas acciones, contribuye al fortalecimiento del marco general propuesto por la Unesco.

Desinformación, posverdad e infodemia

En la actualidad, los consumidores de información tratan de seleccionar la basta disponibilidad de contenidos, ya que de manera recurrente estos pueden ser falsos, inexactos y engañosos. Se entiende a la desinformación como un término ampliamente aceptado para definir el fenómeno global que cuestiona la fidelidad a los hechos sobre los que se informa; esta veracidad de la información puede verse afectada en los contenidos a los que la ciudadanía está expuesta y consume diariamente.

Una definición comúnmente aceptada es la propuesta por la Comisión Europea en 2018, que se refiere a la desinformación como contenido “falso, inexacto o engañoso [...] diseñado, presentado y promovido intencionalmente para causar daño público o beneficios particulares” (European Commission, 2018). En ese sentido, lo desinformativo no es una sino varias manifestaciones.

Desde el punto de vista de Del-Fresno-García (2019), su objetivo es engañar o alterar adrede la percepción de grupos de personas para tratar de influir en su comportamiento en el campo: político, económico e ideológico. Los algoritmos computacionales pueden ser usados para desinformar, ya que perfilan a cada nicho, cada consumidor o lector de información.

De hecho, el fenómeno desinformativo ha aumentado significativamente en la actualidad debido a la era del *big data*, lo que en opinión de Guallar et al. (2018) ha permitido la proliferación de mentiras a gran escala. Este problema ha adquirido una dimensión masiva que lo convierte en un desafío cada vez más importante. Además, existe una percepción generalizada de que este problema no solo no se está resolviendo, sino que empeorará en el futuro.

En un informe realizado por la consultora Gartner (2017), se proyectó que para el año 2022 el público consumirá más noticias falsas que verdaderas. Por otra parte, como afirma García-Marín (2020), diversas motivaciones psicológicas, como los procesos de disonancia cognitiva y los sesgos de confirmación, hacen que las personas no solo crean fácilmente información falsa, sino que también puedan darle más credibilidad que a la información verídica.

Esto último abre una relación de lo desinformativo con la posverdad. Esta se describe como la influencia de las emociones y las creencias personales en la opinión pública (Oxford University Press, 2016), lo cual ha ganado relevancia debido a la expansión de la desinformación. A juicio de Del-Fresno-García (2019), en este contexto la subjetividad prevalece sobre la objetividad, y la valoración, visión o emoción personal puede llegar a ser más importante que la propia realidad. Algunos investigadores consideran que la posverdad implica un cambio en la relación de la sociedad con la verdad y tiene un sesgo político que se utiliza para identificar a los oponentes percibidos como enemigos del modelo de sociedad (Capilla, 2019). Mientras tanto, otros argumentan que la influencia de las redes sociales ha contribuido a la prevalencia de la posverdad.

Acerca de la infodemia es un término que se popularizó en 2020, especialmente debido a la pandemia de covid-19. La Organización Mundial de la Salud (OMS) lo utilizó para referirse a la proliferación de noticias e información falsas o engañosas sobre la pandemia, describiéndola como una “epidemia de desinformación” (WHO, 2020). La infodemia representa el extremo del fenómeno de desinformación y suele estar asociada a un período delimitado a un evento específico, generalmente en el contexto de una crisis sanitaria. En opinión de García-Marín (2020) aunque el vocablo se ha utilizado principalmente en relación con la covid-19, el término también se ha empleado en otras ocasiones en el pasado.



Imagen 1. La infodemia está concebida como una pandemia de información

UNESCO, cuatro formatos clave de la desinformación

Desde las Naciones Unidas, se defiende el acceso a la información de calidad al considerar que “la información verificable y confiable, como en la ciencia y el periodismo profesional, es crucial para construir lo que la UNESCO describe como ‘Sociedades del Conocimiento’. La ‘desinformación’ se opone frontalmente a esto” (Unesco, 2020a, 3).

En ese sentido, esa organización identifica los formatos digitales más empleados referentes a campañas informativas en el contexto de la covid-19, en los que predominan las creencias en lugar de la razón y los sentimientos en contraposición de un análisis deductivo por parte de las audiencias.

Los formatos más empleados para generar desinformación son los siguientes:

- **Narraciones y memes emotivos.** Este formato utiliza afirmaciones falsas presentadas en narrativas emocionales que combinan lenguaje fuertemente emotivo con mentiras, información incompleta, opiniones personales y elementos de verdad. Este contenido es difícil de detectar en aplicaciones de mensajería cerradas.
- **Sitios web e identidades inventadas.** Se crean fuentes falsas, conjuntos de datos manipulados y sitios web falsos que pretenden ser de gobiernos o empresas legítimas. También existen sitios web que publican información aparentemente prudente.

- **Imágenes y videos fraudulentamente alterados.** Se utilizan imágenes y videos que han sido alterados, inventados o sacados de contexto para generar confusión y evocar emociones fuertes por medio de memes virales o falacias narrativas. El objetivo es generalizar la desconfianza y difundir la desinformación.
- **Infiltración y campañas de desinformación planificadas.** Este formato busca sembrar la discordia en las comunidades en línea, promover el nacionalismo y agendas geopolíticas, obtener datos personales de salud de forma ilícita por medio de *phishing*, y generar ganancias monetarias mediante *spam*. Por lo general, estas campañas también pueden incluir el uso de bots y *trolls* para amplificar artificialmente la desinformación y fomentar el antagonismo.

En el caso de OIME, que nació en 2020 con el propósito de investigar la desinformación y otros desórdenes informativos y a partir de ahí se ha focalizado en una multialfabetización de las audiencias (Cruz et al., 2022), el formato desinformativo más combatido ha sido el de las narraciones emocionales. Alrededor de ellas, se ha trabajado en su caracterización en múltiples discursos, entre oficial, científico y mediático (Orbe et al., 2022), así como el consumo de memes en usuarios digitales jóvenes (Ribadeneyra Arboleda y Cruz Páez, 2021). De esa producción de conocimiento, se han generado piezas de alfabetización mediática en castellano y kichwa. Estos recursos están disponibles en la página web del Observatorio (www.oime.com.ec) y en sus cuentas de redes sociales.



Imagen 3: El OIME se constituyó en plena pandemia, en junio de 2020.

Frente a estas problemáticas desinformativas y las acciones de respuesta, la Unesco ha definido claramente la importancia de una alfabetización digital entendida como:

la capacidad de acceder, gestionar, comprender, integrar, comunicar, evaluar y crear informaciones mediante la utilización segura y pertinente de las tecnologías digitales para el empleo, un trabajo decente y la iniciativa empresarial. Esto incluye competencias como la alfabetización informática, la alfabetización en las TIC, la alfabetización informativa y la educación mediática, que tienen como objetivo empoderar a las personas [...] para que puedan desarrollar su resiliencia frente a la desinformación, el discurso de odio y el extremismo violento. (Unesco, 2023)

Ese tipo de alfabetización es parte de investigaciones educativas sobre desinformación en las que se evidencia que este fenómeno se propaga, entre otras razones, porque las personas no cuentan con esas competencias digitales en el marco de la multialfabetización (Livingstone y Haddon, 2009), independientemente de si forman o no parte de los llamados ‘nativos digitales’.

Interculturalidad y marco normativo en el contexto desinformativo

Tanto a escala nacional como a escala internacional no hay cuestionamiento alguno al derecho de toda persona a buscar, recibir e impartir información. En ese sentido, los contenidos contaminados —sean falsos, engañosos o inexactos— no se corresponden con el contexto de los derechos humanos (Unesco, 2020a) y el de los derechos constitucionales sobre comunicación e información en Ecuador (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

En el caso ecuatoriano, esa facultad legal incluye lo intercultural como parte del buen vivir o *sumak kawsay*. En 2010, con la aprobación de la Ley Orgánica de Educación Superior, ese principio constitucional se integró como uno de los fines de la educación superior; en ese sentido, se aspira a que las universidades formen profesionales y, al mismo tiempo, les entreguen herramientas por medio de las cuales construyan una sociedad intercultural en el día a día (Krainer y Guerra, 2016).

Sin embargo, esa puesta en práctica es un desafío constante para los actores educativos, en especial de quienes diseñan políticas públicas y quienes ejercen la docencia, por el sentido polisémico de lo intercultural y por el recurso intercultural que es limitado. A 2016, en seis provincias ecuatorianas, una investigación sobre interculturalidad e investigación registró los testimonios de docentes y de actores educativos quienes identificaron al menos cinco problemas: desigualdad, poder, acceso a recursos, prejuicios y esencialismo cultural (Sonce, 2016 citado en Krainer y Guerra, 2016).

Desde lo educativo, la interculturalidad ha sido entendida como un diálogo en construcción entre culturas por medio del que se fortalece la identidad, se

promueve la recuperación de la memoria histórica y se eliminan jerarquías en entornos de aprendizaje (Ponce citado en Krainer y Guerra, 2016). Desde lo comunicacional, implica una relación indisoluble (Rizo García, 2013) en la que dos personas o más con matrices culturales y sociodemográficas diferentes interactúan pudiendo ser lo comunicacional uno de esos relacionamientos por medio de los cuales se reconocen los derechos de otro u otros.

Respecto a la formación profesional intercultural, el desafío es aún mayor si se considera que Ecuador tiene un bajo porcentaje (4 %) de maestros y maestras de poblaciones minoritarias en escuelas y colegios (AMIE y DINEIB, 2012). Ese valor podría ser aún menor en universidades donde el material didáctico bilingüe para las 13 lenguas indígenas es, prácticamente, inexistente.

Ese tipo de formación intercultural en la formación de periodistas no cuenta con evidencias científicas. No obstante, lo que sí existe son las investigaciones desde la comunicación popular, la comunicación alternativa, la comunicación participativa y la comunicación comunitaria desde donde hay pistas de lo intercultural en la producción de contenidos, la participación e incidencia política, el empoderamiento ciudadano, el medioambiente y la salud (Martínez Roa et al., 2023). En esos temas, de forma asociada, aparecen las herramientas digitales, la democracia digital o el activismo digital pero no la desinformación.

Esa limitada integración conceptual-analítica de lo intercultural en lo desinformativo llama la atención si se considera que la información contaminada apela a las emociones y puede contener discursos de odio o actos intimidatorios y discriminatorios a un otro u otros que son parte de una comunidad (Rodríguez-Pérez, 2020), por consideraciones de raza, nacionalidad o religión.

Una alternativa a ese tipo de discursos es el diálogo intercultural en el que la comunicación juega un rol importante, puesto que su mejoramiento “constituye el primer paso para fomentar el interculturalismo dentro de las sociedades diversas” (Unesco, 2019). Bajo esa propuesta conceptual más la de alfabetización ciudadana, en 2016 por ejemplo, se desarrollaron herramientas pedagógicas que proponen una reflexión sobre los enunciatarios imaginados y los enunciatarios reales de materiales audiovisuales de comunicación política que bien pueden trasladarse a las piezas de lucha contra la información contaminada.

Lo interesante de esos planteamientos con perspectiva intercultural es que se trabajan en red (gobiernos, investigadores, organizaciones comunitarias y entidades gubernamentales); es decir, hay una cooperación social en un trabajo coordinado de diseño de propuestas y su ejecución.

OIME, la multialfabetización y la interculturalidad contra la desinformación

En el caso ecuatoriano se han documentado dos esfuerzos para combatir la desinformación: el OIME y la coalición Ecuador Verifica, de la que OIME y el medio digital Ecuador Chequea son parte. Ambas alianzas, conformadas por medios de comunicación, organizaciones de la sociedad civil, universidades y agencias internacionales de cooperación, se dedican a la verificación de datos y a la promoción de la multialfabetización como estrategia para formar audiencias críticas y fomentar una cultura de verificación en el país (Cruz et al., 2022).

Tanto OIME como Ecuador Verifica nacieron en el contexto de la pandemia de la covid-19, cuando los trastornos de la información se intensificaron poniendo en peligro la democracia y la salud pública. En el caso del OIME, sus principales respuestas de lucha contra la desinformación están en la identificación de la desinformación y el apoyo a los públicos que son el objetivo de los contenidos contaminados (Unesco, 2020b); a partir de esas modalidades de acción realiza monitoreo y verificación de discursos públicos, investigación y divulgación científica, y alfabetización mediática e informacional. Esas acciones han seguido un proceso en el cual se ha integrado lo intercultural para el trabajo realizado por 14 docentes-investigadores y 12 estudiantes de comunicación y periodismo de seis universidades socias (Universidad San Francisco de Quito, Universidad Técnica de Cotopaxi, Universidad UTE, Universidad Técnica Particular de Loja, Escuela Politécnica del Litoral y Universidad Central del Ecuador) que están ubicadas a lo largo de la Sierra del país.

La desinformación no es un fenómeno nuevo en Ecuador, especialmente en el entorno digital, pero experimentó un aumento significativo debido a la difusión de noticias falsas durante la crisis sanitaria por covid-19. Dentro de la primera etapa del OIME, que nació en el escenario de esa crisis, se destaca la importancia de la alfabetización mediática para capacitar a las personas sobre cómo evaluar sus fuentes de información, distinguir noticias creíbles de las que no lo son y hacer preguntas críticas para comprender mejor la realidad. Se reconoce la importancia de un periodismo de soluciones con un enfoque positivo sobre la realidad, que busque comprender el porqué y el para qué de los acontecimientos para tener una perspectiva de futuro. Principalmente, en esa etapa hubo producción de conocimiento y apertura de espacios digitales de difusión y divulgación científica (Orbe et al., 2022).

Como un progreso al trabajo de OIME, en la segunda etapa se reconoció que los trastornos de la información, como la desinformación, son fenómenos complejos con importantes implicaciones para la democracia, la ciudadanía y el periodismo. En respuesta a la pandemia de la covid-19, el OIME surge como espacio, como una experiencia pionera, como una alianza entre medios y

academia que busca diversificar acciones y dar respuestas locales a la desinformación. OIME se enfoca en la multialfabetización e incorpora los contenidos en kichwa en recursos de alfabetización con evidencia científica. En términos cuantitativos, el observatorio publicó cuatro *papers*, tres notas de divulgación científica y 15 acciones de alfabetización mediática, incluyendo piezas en castellano y kichwa, hasta febrero de 2022 (Cruz et al., 2022).



Imagen 3. Video resumen en kichwa sobre el XSpace #DivúlgaloTodo sobre política y desinformación. Este programa se realiza en la red social X el último miércoles de cada mes.

Si bien algunos países de Latinoamérica y el Caribe han incluido en sus agendas digitales medidas para abordar la pandemia, la información falsa y la desinformación, aún queda pendiente una cooperación social efectiva entre el triángulo formado por la academia, los medios de comunicación y el Estado desde donde se promueva un diálogo intercultural para el ejercicio de derechos, como el de la comunicación y la información.

Metodología

Desde un enfoque cuantitativo y cualitativo, esta investigación es de tipo estudio de caso porque se propone un registro detallado del OIME, como objeto de estudio, sus características y procesos específicos (Monje Álvarez, 2011). La selección de este diseño de investigación es adecuada porque OIME es una de las dos experiencias pioneras de respuesta a la desinformación en Ecuador, por la alianza tripartita (medios de comunicación, academia y sociedad civil) y las acciones en los ámbitos de apoyo a los públicos que son blanco de lo desinformativo y de identificación de la desinformación.

Desde esas áreas, el observatorio está produciendo piezas de alfabetización digital en kichwa y castellano, con propuestas alternativas a las narrativas con información contaminada que se difunden en su página web (www.oime.com.ec) y en sus cuentas en X (@OimeEcuador) e Instagram (@oime_ecuador).



Imagen 4: El OIME tiene activas dos redes sociales: Instagram y X

En esos espacios digitales, se han difundido 23 piezas en castellano con traducción al kichwa, en formato video y texto, que se han registrado como unidades de observación de las respuestas de verificación, investigación y alfabetización digital. Lo observado se organizó a partir del tema desinformativo, el tipo de manifestación desinformativa, acción de lucha y beneficiario de esas acciones. Esto último recogió la mayor parte de la propuesta de los indicadores de la matriz didáctica de Franco (2016) que se aplica para las identificaciones de ciudadanos en *spots* publicitarios, pero se incorporó la dimensión intercultural, al considerar poblaciones mayoritarias (mestiza) y minoritaria (indígenas). Esta información se registra en la Tabla 1.

Tabla 1.- Información de la misión de lucha contra la desinformación del estudio de caso

Caso	¿Qué tema desinformativo se enfrenta?	¿Qué tipo de manifestación desinformativa involucra?	¿Cuál es la acción de lucha?	¿Cuáles son los enunciatarios?	¿Cuáles son los tipos de formato usados?
OIME	Salud, violencia de género.	Narraciones emotivas	Identificar la desinformación-investigación	Población mayoritaria (investigadores)	Notas divulgativas
	Política y seguridad digital en opinión pública, medios, ciudadanía y discurso científico	Memes emotivos Imágenes y videos descontextualizados Campañas de desinformación	Identificar la desinformación-verificación Apoyo a públicos que son blanco de la desinformación -alfabetización digital	Docentes y estudiantes de periodismo, usuarios digitales Población minoritaria (kichwa de la Sierra ecuatoriana)	Infografías interactivas Videos Foros sincrónicos

Fuente: OIME

De agosto de 2020, cuando empezó a funcionar la página web del OIME, hasta junio del 2023, cuando se cumplieron tres años de su constitución, se observaron 15 notas de divulgación científica, 4 elementos gráficos (infografías interactivas y afiches) y 4 notas informativas.

El total de esas unidades de observación se organizó en una matriz que consideró la fecha, el tema desinformativo y etiquetas, como variables comunes. En las variables distintas, en cambio, los indicadores propuestos por Franco Miguez (2016) y que se corresponden con el enunciador (quién habla), enunciatarios (a quién se habla), valores aludidos (valor contra la desinformación y valor de alfabetización).

Análisis de resultados

En el marco normativo de derechos y de clasificación de manifestaciones desinformativas y de respuestas contra la información contaminada, la misión del OIME es una experiencia ecuatoriana de cooperación social tripartita que se caracteriza por la incorporación de una perspectiva intercultural en la ejecución de dos estrategias de lucha: la identificación de la desinformación y el apoyo a públicos que son el blanco de la desinformación.

Esa mirada es el resultado de un trabajo colaborativo entre docentes-investigadores y estudiantes universitarios, de dos poblaciones (mestiza y kichwa), durante los tres últimos años, confirmando que lo intercultural requiere de un proceso en el cual la comunicación juegue un rol importante (Unesco, 2019).

En ese sentido, en 2020, cuando empezó a operar la página web del OIME, se incluyó un afiche en kichwa sobre índice de riesgo de contagio del coronavirus Covid-19, según actividades (*Ama Unguypi Urmankapak Willaykuna*). En el gráfico a continuación, se evidencia que continuó el diseño de nuevas piezas de lucha contra la desinformación después de esa primera experiencia pensada para enunciarios kichwa de la serranía ecuatoriana, haciéndose sostenida la difusión en lo que va de este año.

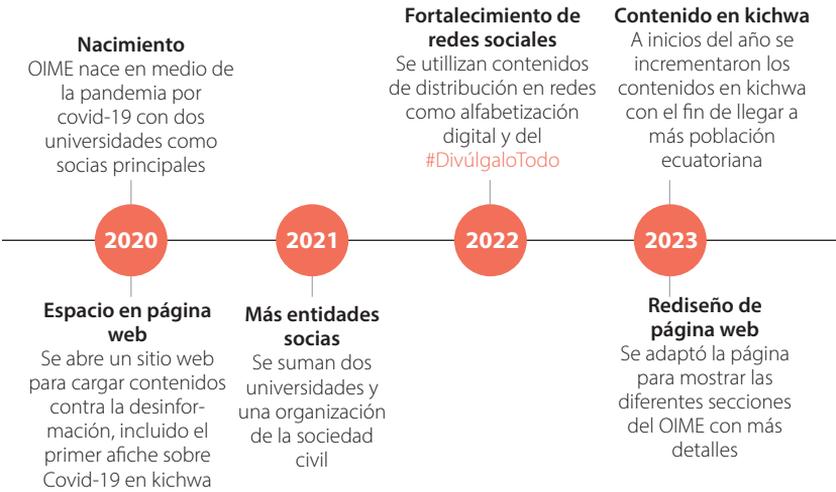


Gráfico 1. Línea de tiempo de la lucha contra la desinformación desde OIME. Fuente: OIME. Elaboración propia

Respecto a temáticas, de la salud se pasó a seguridad digital, política y violencia de género en los cuales se identificó que la desinformación es transversal al igual que sus manifestaciones relacionadas con contenidos falsos, inexactos o descontextualizados (European Commission, 2018). En la 'nube de palabras' que se visualiza en el Gráfico 2, se destacan, además, etiquetas relacionadas con los formatos desinformativos, como el meme y narraciones emotivas.

En el caso de seguridad digital y memes, se han trabajado principalmente en el desarrollo de infografías con consejos validados por expertos para evitar la desinformación y el daño a los contenidos digitales. En total, se produjeron 16 consejos de ciberseguridad.



Gráfico 2. Palabras clave de los contenidos en kichwa Fuente: OIME. Elaboración propia

Otro cambio cualitativo ha sido que las piezas de lucha contra lo desinformativo en la lengua kichwa de la Sierra se dirige a esa población minoritaria ubicada principalmente en las provincias de Cotopaxi, Chimborazo, Tungurahua y Cañar, y, al mismo tiempo, a la población mestiza porque tiene texto o audio en kichwa con traducción al castellano. En el círculo azul se destaca la participación de estudiantes kichwa hablantes como enunciador 2 para unos enunciatarios digitales diversos, como se muestra al interior de ese círculo (ver Gráfico 3).

En el caso de la circunferencia de color naranja, el enunciatario 1 se corresponde con los expertos consultados quienes se dirigen a usuarios digitales diversos para tender un puente sobre sus conocimientos y los distintos temas por los cuales atraviesa la información contaminada. Finalmente, en el círculo más pequeño, en gris, se registra un ejercicio intercultural de la cobertura del debate de los candidatos a la alcaldía de Salcedo, un cantón de la provincia de Cotopaxi, que incluyó la redacción de perfiles y verificaciones en doble lengua, destacándose como enunciatadores a los políticos (enunciador 3). A la luz de lo dicho por Rizo García (2013), se evidencia esa relación indisoluble en la que al menos dos personas con patrones culturales y geográficos distintos interactúan en un marco de derechos, en este caso un derecho democrático.

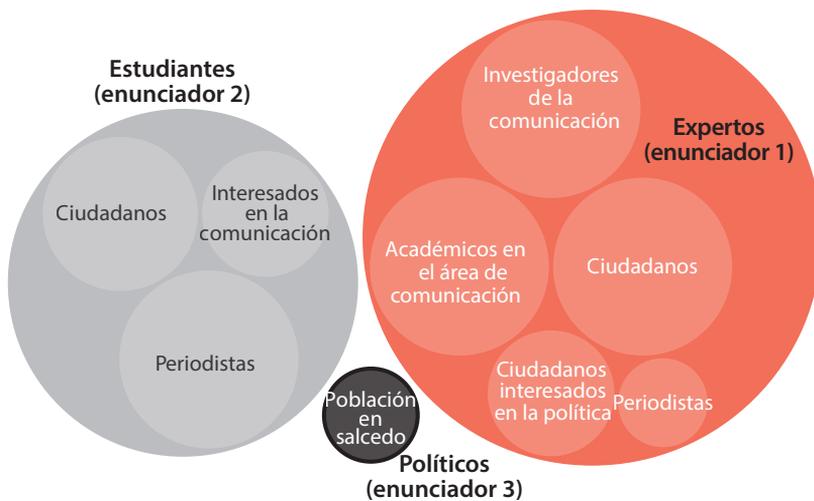


Gráfico 3. Enunciatario y enunciador de contenidos en kichwa en OIME. Fuente: OIME. Elaboración propia

Además de los enunciatarios y de los enunciadores, se observaron los valores contra la desinformación y de alfabetización digital. En los primeros, las piezas en kichwa del OIME apuntan a contrarrestar los contenidos descontextualizados, falsos y no comprobados, es decir, se trabaja alrededor de principios fundamentales del periodismo y la comunicación social.



Gráfico 4. Valor contra la desinformación de contenidos en kichwa en redes sociales y página web. Fuente: OIME. Elaboración propia

En el caso de los fines de desarrollo de competencias digitales, principalmente, el OIME apuesta por el fortalecimiento del conocimiento digital de los usuarios de su página web y sus redes sociales sin olvidarse del desarrollo de destrezas y buenas prácticas sobre los temas abordados en sus piezas informativas. Eso confirma que su alfabetización digital no mira diferencias etarias o de etiquetas, como los ‘nativos digitales’ o ‘los migrantes digitales’ (Livingstone y Haddon, 2009) en la generación de contenidos.



Gráfico 5. Propósito de alfabetización digital de los contenidos de OIME en redes sociales y página web Fuente: OIME. Elaboración propia

Conclusiones

La formación profesional intercultural en Ecuador enfrenta un desafío considerable, dado el reducido porcentaje de docentes pertenecientes a minorías en instituciones educativas más el limitado material pedagógico, lo que es aún más notorio en el campo de la comunicación y del periodismo. Aunque existen investigaciones en comunicación popular, alternativa, participativa y comunitaria, enfocadas en lo intercultural y la producción de contenidos, participación política, empoderamiento ciudadano, medioambiente y salud, se observa una escasa integración conceptual de lo intercultural en el ámbito de la desinformación.

Esto resulta llamativo, considerando que la información contaminada puede apelar a emociones y perpetuar discursos de odio y discriminación basadas en raza, nacionalidad o religión hacia comunidades. En

contraste, el diálogo intercultural y la alfabetización ciudadana emergen como alternativas para enfrentar la desinformación y fomentar el interculturalismo en sociedades diversas, propiciando una colaboración entre gobiernos, investigadores, organizaciones comunitarias y entidades gubernamentales para diseñar e implementar propuestas conjuntas.

La proliferación de las temáticas y de los formatos de desinformación subraya la necesidad de abordar de manera efectiva el fenómeno de la desinformación en la sociedad. La lucha contra la desinformación se convierte en un desafío crucial para preservar la integridad de la información y garantizar una ciudadanía informada y empoderada en un entorno digital cada vez más complejo. La comprensión de estos fenómenos y la implementación de estrategias efectivas para combatirlos serán esenciales para salvaguardar la calidad de la información y proteger los valores democráticos en nuestra sociedad.

Por medio del estudio de caso alrededor de OIME y sus universidades aliadas: Universidad San Francisco de Quito, Universidad Técnica de Cotopaxi, Universidad UTE, Universidad Técnica Particular de Loja y Universidad Central del Ecuador, se evidencia que desde Ecuador se está aportando al fortalecimiento del rol que tiene la comunicación para la Unesco; es decir, el primer paso de un proceso de interacción entre sociedades diversas donde se da el reconocimiento de otro o de unos otros. Acerca del marco normativo nacional, en cambio, se está trabajando en propuestas con perspectiva intercultural como en la sección de la página web de OIME 'caja de herramientas' donde se muestran infografías que promueven el diálogo intercultural, por medio de los cuales se responde a la desinformación.

Alrededor de ese fenómeno global y cómo enfrentarlo, que es parte de la misión del OIME, se caracteriza a sus acciones de respuesta a la información contaminada como un espacio de diálogo entre enunciadores y enunciatarios de las piezas producidas. De hecho, a estos últimos se los considera como usuarios con potencialidades de competencias críticas frente al contenido digital, sin distinción de edad o clasificación como 'nativos digitales' o 'migrantes digitales'.

A ellos está dirigido un trabajo sostenido desde 2020 para que dispongan de acceso a información pertinente y adquieran habilidades y pautas adecuadas en relación con los temas presentados en contenidos informativos, aplicando indicadores que les permitan identificar qué tipo de manifestación desinformativa está involucrada. Además, al dotar a los usuarios de las herramientas necesarias para comprender y emplear

la tecnología de forma responsable, estas buenas prácticas analíticas contribuyen a capacitar a individuos y comunidades mestizas y kichwa hablantes, permitiéndoles participar activamente en la era digital.

Referencias

- Aguaded, I. y Romero-Rodríguez, L. (2015). Mediamorfosis y desinformación en la infoesfera: Alfabetización mediática, digital e informacional ante los cambios de hábitos de consumo informativo. *Education in the Knowledge Society*, 16(1). <https://doi.org/10.14201/eks20151614457>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008, 20 de octubre). Asamblea de Montecristi. Registro Oficial 449.
- Cruz, P., Clavijo, M. & Villacrés, C. (2022). Academia and Media in Ecuador: A Verification and Digital Literacy Alliance Against Disinformation. *Atlantis Press*, 10.2991/978-2494069-25-1_6
- Del-Fresno-García, M. (2019). Desórdenes informativos: sobreexpuestos e infrainformados en la era de la posverdad. *El profesional de la información*, 28 (3), e280302. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.may.02>
- European Commission. (2018). A multi-dimensional approach to disinformation. Report of the independent High-Level Group on Fake News and Online Disinformation. Directorate-General for Communication Networks, Content and Technology. Union Europea. <http://bit.ly/2Ponxc1>
- Franco Miguez, D. (2016). *Cartilla de alfabetización ciudadana: Guía pedagógica para empoderar al ciudadano frente a la publicidad electoral*. Unesco / Universidad de Guadalajara. <https://bit.ly/3DBowRu>
- García-Marín, D. (2020). Infodemia global. Desórdenes informativos, narrativas fake y factchecking en la crisis de la Covid-19. *Profesional de la información*, 29 (4), e290411. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.11>
- Gartner. (2017). *Gartner Top 10 Strategic Technology Trends for 2018*. Gartner. <https://bit.ly/3FrL08m>
- Guallar, J., Codina, L., Freixa, P. y Pérez-Montoro, M. (2020). Desinformación, bulos, curación y verificación: Revisión de estudios en Iberoamérica 2017-2020. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 22(3), 595-613. <https://doi.org/10.36390/telos223.09>
- Krainer, A. y Guerra, M. (2016). *Interculturalidad y educación: Desafíos docentes*. FLACSO Ecuador. <https://bit.ly/44Mhs0a>
- Livingstone, S. & Haddon, L. (2009). *EU Kids Online: Final Report*. The London School of Economics and Political Science. <https://bit.ly/3q8qyoP>

- Martínez Roa, O., Guzmán Rodríguez, C. H. y Lara Avilés, G. L. (2023). Una revisión sistemática de la comunicación para el cambio social (2015-2021). *Cuadernos.info*, (55), 332-354. <https://doi.org/10.7764/cdi.55.56201>
- Monje Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica*. Universidad Surcolombiana. <https://bit.ly/3DEYpc0>
- Orbe, T., Cruz, P., Cabrera, S., Herrera, F., Villacrés, C., Cárdenas, M., Clavijo, M., Cañar, M. y Pérez, J. (2022). Desinformación en tiempos de COVID-19: Investigación desde el Observatorio Interuniversitario de Medios Ecuatorianos, OIME. En Escobar (Ed.). *Pandemia y nuevas realidades para la comunicación en Ecuador* (pp. 235-265). Ciespal.
- Rivadeneira Arboleda, M. D. y Cruz Páez, P. J. (2021). Desinformación y Covid-19 entre millennials ecuatorianos: Del consumo de memes a propuestas informativas de humor. *Revista Enfoques de la Comunicación*, (5), 71-118. <https://bit.ly/3F4vP4G>
- Rizo García, M. (2013). Comunicación e interculturalidad: Reflexiones en torno a una relación indisoluble. *Global Media Journal*, 10(19), 26-42. <https://bit.ly/3DynYLR>
- Rodríguez-Pérez, C. (2020). Una reflexión sobre la epistemología del fact-checking journalism: retos y dilemas. *Revista de Comunicación*, 19(1). <https://doi.org/10.26441/RC19.1-2020-A14>
- Salaverría, R., Buslón, N., López-Pan, F., León, B., López-Goñi, I. y Erviti, M. C. (2020). Desinformación en tiempos de pandemia: Tipología de los bulos sobre la Covid-19. *Profesional de la información*, 29(3). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.15>
- Unesco. (2019). *Fortalecimiento del diálogo intercultural: mejores conocimientos para un diálogo mejor*. Unesco. <https://bit.ly/3rK25qh>
- Unesco. (2020a). *Desinfodemia: descifrando la desinformación sobre el COVID-19*. Unesco. <http://bit.ly/3Xp13vM>
- Unesco. (2020b). *Desinfodemia: Disección de las respuestas a la desinformación sobre el COVID-19*. Unesco. <https://bit.ly/3qcEUEU>
- Unesco. (2023). *Qué debe saber sobre la alfabetización*. Unesco. <https://bit.ly/3rHD53b>

Revisión

Influencia de la **VIRUELA SÍMICA** en los *fact-checkers* españoles:

Análisis de su actividad en Facebook

Javier Abuín-Penas
jabuin@uvigo.es

Recibido: 8 de marzo de 2023 | **Aceptado:** 19 de octubre de 2023

DOI: <https://doi.org/10.18272/pd.v7i1.2915>

Referencia de este artículo:

Abuín-Penas, J. (2023). Influencia de la viruela símica en los fact-checkers españoles: Análisis de su actividad en Facebook. *#PerDebate*, volumen 7 (pp. 58-76). Quito: USFQ PRESS.



Graduado en publicidad y relaciones públicas (2014). Doctor en Creatividad e Innovación Social y Sostenible por la Universidade de Vigo (2020). Actualmente es profesor en el Departamento Comunicación Audiovisual y Publicidad en la Universidade de Vigo.

Resumen

Este artículo analiza las dinámicas de publicación e interacción en Facebook de los *fact-checkers*, durante la crisis provocada por la viruela símica en España. Para ello, realiza un análisis cuantitativo de un total de 2740 publicaciones emitidas por los 4 *fact-checkers* españoles, de las cuales 63 publicaciones son verificaciones concretas sobre la viruela símica. Los resultados muestran que la viruela símica apenas ha tenido un impacto en la actividad o interacción recibida por los *fact-checkers* españoles en sus verificaciones.

Palabras clave

fact-checking, redes sociales, Facebook, crisis sanitaria, comunicación *online*.

Influence of monkeypox on Spanish fact-checkers: Analysis of their activity on Facebook

Abstract

This article analyzes the publication and interaction dynamics of fact-checkers on Facebook during the crisis caused by monkeypox in Spain. For this, a quantitative analysis of a total of 2,740 publications issued by the 4 Spanish fact-checkers is carried out, of which 63 publications are concrete verifications on monkeypox. The results show that monkeypox has barely had an impact on the activity or interaction received by the Spanish fact-checkers in their verifications.

Keywords

fact-checking, social media, Facebook, health crisis, online communication

Introducción: desinformación e infodemia

La viruela símica ha sido una preocupación mundial desde mayo de 2022, con múltiples casos notificados en 12 Estados Miembros pertenecientes a tres regiones de la Organización Mundial de la Salud, donde esta enfermedad no es endémica (OMS, 2022). Este brote ha suscitado una nueva preocupación a escala internacional en el ámbito sanitario y podría dar lugar a una nueva ola de desinformación relacionada con temas de salud mediante las redes sociales (Ortiz-Martínez et al., 2022). Estudios previos han destacado la alarmante propagación de desinformación que se difunde por medio de plataformas como Facebook durante emergencias de salud pública recientes, como el ébola, el dengue, el zika y la covid-19 (Roy et al., 2020; Carvajal et al., 2022; Abuín-Penas et al., 2022).



Imagen 1. El brote mundial de viruela símica fue declarado emergencia de salud pública de importancia internacional y la OMS publicó un plan respuesta y una serie de documentos. Captura de pantalla OMS

En situaciones de normalidad, una de las principales dificultades que encuentra la población al buscar información verídica sobre asuntos de relevancia pública es el incremento de la desinformación. Esta desinformación generalmente se crea con la intención de desestabilizar a la sociedad y sus instituciones (Casero-Ripollés, 2020). En situaciones de crisis sanitaria, esta dificultad se intensifica, ya que la sociedad demanda más información y, al mismo tiempo, la propagación de desinformación aumenta.

Este problema de desinformación se vuelve aún más evidente en temas que provocan descontento social o que fomentan conversaciones entre la población, especialmente durante situaciones de crisis o emergencias sanitarias. En momentos de incertidumbre como estos, las personas tienden a buscar más información para responder sus preguntas, pero en ocasiones replican información que no siempre es precisa y puede resultar engañosa (Simbaña, 2022).

Durante la pandemia ocasionada por la covid-19 se llevaron a cabo estudios acerca de la relación entre el interés de la población en consultar información sobre el virus y la propagación de la enfermedad (Mavragani, 2020), el distanciamiento social (Martins-Filho et al., 2021) y otras medidas preventivas (Galido et al., 2021), la recepción o aceptación de las vacunas (Merrick et al., 2022), la desinformación (Rovetta y Bhagavathula, 2020) o la verificación de contenidos (Abuín-Penas et al., 2022). En mayo del 2022, el mundo se enfrentaba de nuevo a un brote asociado con el aumento repentino del número de casos de viruela símica en países donde la enfermedad no es endémica (OMS, 2022). Desde principios de mayo de 2022, se notificaron más de 48 000 casos en más de 90 países.

Por tanto, según Martins-Filho et al. (2022) una nueva ola de desinformación relacionada con esta crisis sanitaria se propagó por los países afectados, generando una nueva situación de infodemia. Además, se observó un estancamiento en la búsqueda de información sobre la covid-19, acompañado de un aumento en el interés por la viruela símica (Martins-Filho et al., 2022).

La desinformación, en situaciones de crisis sanitarias como la provocada por la covid-19, también se ha podido propagar en Internet por medio de memes. Los memes, según Rivadeneyra (2021), a pesar de tener un sentido humorístico, han surgido como una respuesta para explicar u opinar sobre temas bajo los que hay gran incertidumbre; por ello, aunque puedan utilizarse como mecanismo de defensa o incluso como sesión terapéutica para algunos, pueden llegar a ser también parte de los generadores de desinformación.

En este contexto, la propagación de la viruela del simio en todo el mundo y el conocimiento limitado sobre las vías de transmisión del virus y sus repercusiones clínicas, así como la falta de vacunas disponibles contra la enfermedad, han llevado a las personas a buscar información en Internet (Martins-Filho et al., 2022). Sin embargo, la difusión de información errónea y noticias falsas, potenciada por las redes sociales y otras plataformas digitales, puede exacerbar los brotes de este tipo de enfermedades infecciosas (Brainard y Hunter, 2020). Durante la pandemia de la covid-19, se demostró que la propagación de desinformación fue impulsada por el paradigma de interacción impuesto por redes sociales específicas y por los patrones de interacción de los usuarios que participan en ellas (Cinelli et al., 2020).

Fact-checking durante las emergencias sanitarias

Con el aumento de la desinformación, la importancia de las organizaciones de *fact-checking* va en aumento (Simbaña, 2022). El surgimiento de la pandemia global ocasionada por la covid-19 a principios de 2020 obligó a gobiernos de todo el mundo a adoptar restricciones y comunicarlas a través de sus medios oficiales (J. Abuín-Penas y R. Abuín-Penas, 2022), buscando educar e informar a la población sobre la propagación del virus. En consecuencia, los organismos de verificación de hechos necesitaban comprobar la veracidad de las declaraciones sobre el manejo gubernamental de esta crisis sanitaria, muchas veces sustentadas en discursos políticos falaces (Pérez-Curiel y Molpeceres, 2020) que generaron polarización, pero también trataron de frenar las confusiones y pánicos sociales derivados del frágil y cambiante conocimiento sobre el nuevo virus (Aleixandre-Benavent et al., 2020).



Imagen 2. Durante la pandemia de covid-19 más de 100 verificadores de datos de todo el mundo se aliaron para publicar, compartir y traducir verificaciones y luchar contra la desinformación. Crédito: Captura de pantalla LATAM Chequea

Como se ha expuesto, las crisis sanitarias demandan grandes volúmenes de información, lo que puede conllevar contextos que favorezcan la propagación de desinformación. Esto, al mismo tiempo, conlleva un incremento de la labor que realizan los verificadores, observándose, por ejemplo, un crecimiento de hasta el 900 % en el número de verificaciones realizadas en Reino Unido entre enero y marzo del año 2020 (Brennen et al., 2020). Del mismo modo, se observó una mayor incidencia de la desinformación que se produjo en paralelo con el desarrollo de la crisis sanitaria en Internet y en idioma español (Sánchez-Duarte y Magallón Rosa, 2020). Además, la búsqueda de información sobre la covid-19, tanto relacionada con la enfermedad como con otras palabras clave relacionadas, aumentó conforme los medios de comunicación publicaban contenidos estrechamente relacionados con la enfermedad (Sousa-Pinto et al., 2020; Strzelecki, 2020).

Según la investigación llevada a cabo por Pérez-Díaz y Albert-Botella (2022), la proporcionalidad entre la demanda de información en Internet y la necesidad de que esa información sea verificada por los *fact-checkers* es casi perfecta y evoluciona en paralelo desde los primeros momentos de la crisis sanitaria. Por ello, si en situaciones normales la labor de las entidades de *fact-checking* es destacada, cuando se habla de crisis sanitarias, su función se revela aún más importante.

El papel de Facebook en el ecosistema de la desinformación

Las redes sociales son una de las plataformas de Internet preferidas para leer noticias, siendo Facebook, con mucho, la herramienta más importante para acceder a los medios de comunicación (Newman et al., 2021). Al mismo tiempo, las redes sociales son también el canal perfecto para la desinformación (Martínez-Rolán y Dafonte-Gómez, 2022). En este tipo de plataformas la credibilidad de las noticias se mide por el nivel de compromiso que genera, medido en compartidos, me gusta y comentarios (Delmazo y Valente 2018; Tandoc et al., 2018).

Actualmente, Facebook continúa siendo la red social con mayor número de personas en el mundo (2910 millones), seguida de YouTube y WhatsApp, con 2562 y 2000 millones de usuarios, respectivamente (We are social y Hootsuite 2022). Además, esta red social está considerada como uno de los principales medios a través de los cuales distribuir noticias falsas (Newman et al., 2021).

En redes sociales como Facebook, los creadores de noticias falsas comparten todo tipo de desinformación con el objetivo de generar tráfico a sus páginas web, llegando a crear empresas que se han vuelto muy rentables mediante la publicidad de este tipo (Townsend, 2016). La dinámica de funcionamiento de Facebook promueve la proliferación de noticias falsas, ya que estas están creadas para potenciar su viralización y que sean compartidas por muchos usuarios, siendo adaptadas a audiencias muy concretas (Bernal 2018; Wang et al., 2018).

Con el avance de las nuevas tecnologías y los medios de comunicación en el entorno digital, la información ha pasado a circular libremente sin ningún tipo de intermediarios, siendo transmitida de productores a consumidores sin ningún tipo de control. La comunicación que elude a revisiones, como sucedía en los medios tradicionales, contribuye a la desinformación, los rumores y las teorías conspirativas (Del Vicario et al., 2016). En este contexto, las redes sociales juegan un papel clave en la rápida difusión de desinformación (Vosoughi et al., 2018) siendo una plataforma esencial para la difusión de noticias falsas (Grinberg et al., 2019). En particular, Facebook contribuye a la creación de burbujas y cámaras de eco en las que los usuarios ingresan sin ningún tipo de dificultad y comparten cualquier tipo de contenido libremente (Zimmer et al., 2019).

Dado este contexto, el propósito de esta investigación es contextualizar el papel de los verificadores de datos (*fact-checkers*) y la respuesta de sus seguidores en la verificación de contenido relacionado con la viruela símica, considerando la influencia de las redes sociales, en particular Facebook, en la propagación de la desinformación durante situaciones de crisis sanitarias como la que se ha generado por la viruela símica.

Objetivos

El principal objetivo de esta investigación consiste en conocer cómo ha influido la viruela símica en las dinámicas de publicación de los *fact-checkers* y en la interacción de sus seguidores en Facebook. Para alcanzar este objetivo general, se plantean tres objetivos específicos:

1. Conocer el número de *posts* relacionados con la viruela símica, su volumen con respecto a otros contenidos y su frecuencia de publicación.
2. Analizar las interacciones más frecuentes con los contenidos publicados sobre la viruela símica y su relación con el tipo de publicación.
3. Determinar el nivel de interacción de los contenidos relacionados con la viruela símica en función del número de fans de cada verificador.

Metodología

Para el desarrollo de este trabajo se han utilizado métodos cuantitativos y el análisis de contenido “técnica para estudiar cualquier tipo de comunicación de una manera ‘objetiva’ y sistemática, que cuantifica los mensajes o contenidos en categorías y subcategorías, y los somete a análisis estadístico” (Hernández-Sampieri et al., 2010, p. 260). Se trata de una metodología utilizada de manera habitual en el campo de las ciencias sociales y es considerada conveniente para la investigación en el campo de la comunicación (Berelson, 1952), tratándose de un área con un gran interés por parte de los investigadores para descubrir las características del comunicador y del mensaje que transmite (Krippendorff, 2018).

La muestra inicial está formada por cuatro organizaciones de verificación de datos españolas que forman parte de la agrupación internacional de *fact-checking*, la International Fact-Checking Network (IFCN): Maldita.es, Newtral, Verificat y EFE Verifica. Se trata de los principales verificadores que existen en España por ser los pioneros en esta práctica periodística y también los que tienen un mayor seguimiento. Maldita.es es una organización independiente y sin ánimo de lucro creada para ayudar a la ciudadanía a tomar decisiones con toda la información contrastada y para luchar contra la desinformación por medio del periodismo, la tecnología, la educación y las nuevas narrativas. Por su parte,

Newtral es una *media startup* fundada en enero de 2018 por la periodista Ana Pastor que trabaja en tres líneas principales: la producción audiovisual de programas, nuevas narrativas en redes sociales y la innovación en el periodismo a través del *fact-checking* (verificación de datos). Respecto a Verificat, se trata de una asociación sin ánimo de lucro con el objetivo de luchar contra la desinformación y la manipulación en Internet mediante el periodismo y la educación. Por último, EFE Verifica se presenta como el servicio de verificación de datos para responder a la creciente desinformación lanzado en 2019 por EFE, la agencia internacional de noticias líder en español..



Imagen 3. Página web de la International Fact-Checking Network. Crédito: Captura de pantalla IFCN

Dado que la comunicación de las verificaciones sobre la viruela símica es el sujeto de estudio, la muestra se acotó temporalmente entre el 23 de mayo de 2022, dos meses de la fecha en la que la OMS declaró que el brote constituía una emergencia de salud pública de importancia internacional, y el 23 de septiembre de 2022, momento en el que se inició esta investigación.

Para el proceso de extracción de datos se empleó la herramienta CrowdTangle (CrowdTangle Team, 2020), una aplicación que rastrea la información pública en grupos públicos y las páginas de Facebook. De todas las variables que arroja esta herramienta, para cada publicación se consideraron las siguientes variables de análisis:

- Emisor.
- Tipo de publicación según el formato: enlace, estado, foto o vídeo (en la categorización proporcionada por CrowdTangle se diferencia entre vídeo, vídeo en vivo y vídeo nativo, pero para esta investigación se agruparon todos estos formatos en uno único).
- Número de interacciones generadas (me gusta, me encanta, me divierte, me asombra, me enfada, me entristece, compartidos y comentarios).
- Número de fans de la página en el momento de cada publicación.

El proceso de extracción de datos arrojó un total de 2740 publicaciones. Para ejecutar el análisis de los datos se empleó Microsoft Excel, generando tablas y desarrollando medias y matrices de correlación. Del total de publicaciones extraídas y por medio de un análisis de contenido realizado de manera manual, se seleccionaron específicamente aquellos contenidos relacionados con la viruela del símica, resultando la muestra final de un total de 63 publicaciones realizadas por los *fact-checkers* en el período analizado.

Para calcular la relación entre nivel de interacciones y fans se utilizó la siguiente métrica: Promedio de las ratios de interacciones por *post* / Fans de la página en la fecha de publicación de cada *post* x 1000 fans. Esta métrica, utilizada por Dafonte et al., (2022):

Considera los datos de interacción de cada post en particular y los relaciona con el número de fans de la página en el momento de emisión del post; partiendo de esta ratio, obtenida para cada uno de los posts de la muestra, se halla un promedio para cada emisor que, multiplicado por 1000, aporta un dato global muy preciso de cuántas interacciones producen 1000 fans por post. Dafonte et al., 2022 (p. 168)

Resultados

Emisores y publicaciones

La muestra está formada por 4 emisores que generaron un total de 2740 *posts* relacionados con la verificación en el período analizado, de los cuales solo el 2,3 % tiene que ver con la viruela símica.



Imagen 4. Verificadores españoles que forman parte de la *International Fact-Checking Network*. Crédito: Logos de las organizaciones

Newtral, con 1266 *posts*, fue la entidad más activa durante ese período, con una frecuencia de publicación de más de 10 *posts* diarios. La situación se repite al observar las publicaciones específicas sobre la viruela símica, Newtral, con 24 *posts*, fue la entidad que más publicó sobre este tema con un promedio de 0,19 *posts* diarios (ver Tabla 1).

Tabla 1. Número de *posts* por emisor y frecuencia de publicación

Medio de comunicación	Posts totales	Posts Viruela símica	% posts Viruela símica	Posts / día	Posts Viruela símica / día
EFE Verifica	455	18	3,96%	3,67	0,15
Maldito Bulo	717	13	1,81%	5,78	0,10
Newtral	1.266	24	1,90%	10,21	0,19
Verificat	302	8	2,65%	2,44	0,06
TOTAL	2.740	63	2,30%	3,28	0,13

Fuente y elaboración propias

Evolución temporal

Los *posts* sobre la viruela símica se reparten en dos momentos destacados dentro del período analizado. El análisis muestra picos de actividad entre el 24 de mayo y el 2 de junio, en un primer momento, y entre el 1 y el 12 de agosto, en un segundo momento. El primer periodo está completamente relacionado con la llegada del brote a España, producido el 18 de mayo de 2022.

En relación con el segundo pico de actividad (entre el 1 y el 12 de agosto), y tras realizar un análisis de contenido detallado de estos *posts*, no se detectaron coincidencias relacionadas con la evolución de la viruela símica destacables o que pudieran haber motivado el incremento de *posts* en esas jornadas específicamente (ver Gráfico 1).

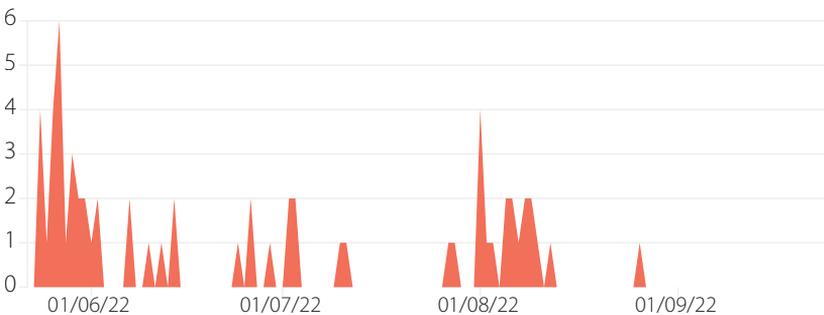


Gráfico 1. Número de *posts* relacionados con la viruela símica por fecha de publicación. Fuente y elaboración propias

Se ha realizado también un análisis relacionando la fecha de publicación según otras variables como el formato de la publicación, pero los datos no arrojaron resultados significativos.

Tipo de publicación

Los *posts* cuyo elemento principal es un enlace aglutinan más del 80 % de las publicaciones, tanto en el conjunto total de *posts* como en los *posts* que se relacionan con la viruela símica. Apenas se observan diferencias en los formatos de publicación utilizados entre el total de *posts* y los *posts* sobre la viruela símica. Las imágenes son el segundo tipo de publicación con poco más del 10 % y los *posts* con vídeos o estados son residuales, tanto en el total de la muestra como en las publicaciones sobre la viruela símica (ver Tabla 2).

Tabla 2. Post por tipo de publicación

Categoría	Posts totales		Posts Viruela símica	
	n	%	n	%
Enlace	2.258	82,41%	51	80,95%
Estado	9	0,33%	1	1,59%
Foto	385	14,05%	7	11,11%
Vídeo	88	3,21%	4	6,35%
TOTAL	2.740	100%	63	100%

Fuente y elaboración propias

Interacción y reacciones

Tanto en las publicaciones sobre la viruela símica como en el total de la muestra, la reacción más utilizada por los seguidores son los comentarios (57,98 %) y 36,48 % del total de interacciones, respectivamente.

Es interesante el hecho de que los comentarios representen la interacción más habitual. Aun es más destacable el hecho de que una de las publicaciones sobre la viruela símica sea la tercera publicación con más comentarios del total de la muestra analizada (ver Tabla 3).

Se encontró un total de 564 publicaciones, el 20,6 % de la muestra, que no tienen ningún tipo de interacción, perteneciendo la mayoría de estas a EFE Verifica (356) y a Verificat (191).

Tabla 3. Reacciones e interacciones por post

Reacción	N.º posts con reacción		% posts con reacción		Promedio reacciones por post	
	Posts totales	Posts Viruela símica	Posts totales	Posts Viruela símica	Posts totales	Posts Viruela símica
Me gusta	19.540	263	33,49%	18,33%	7,13	4,17
Me encanta	377	2	0,65%	0,14%	0,14	0,03
Me divierte	6.712	147	11,50%	10,24%	2,45	2,33
Me asombra	352	12	0,60%	0,84%	0,13	0,19
Me entristece	285	5	0,49%	0,35%	0,10	0,08
Me enfada	1.170	107	2,01%	7,46%	0,43	1,70
Me importa	91	1	0,16%	0,07%	0,03	0,02
Compartidos	8.541	66	14,64%	4,60%	3,12	1,05
Comentarios	21.286	832	36,48%	57,98%	7,77	13,21
TOTAL	58.354	1.435	100%	100%	21,30	22,78

Fuente y elaboración propias

Si analizamos las interacciones según el tipo de publicación exclusivamente en los posts relacionados con la viruela símica, se observa que los enlaces son el tipo de publicación que acumula un promedio mayor comentarios y compartidos; en cambio, los vídeos reciben más me gusta y más compartidos en promedio (ver Tabla 4). Es interesante observar cómo los enlaces, que tratan de dirigir a los usuarios a páginas web externas a Facebook, consiguen generar una mayor conversación por medio de los comentarios, pero son los vídeos los que obtienen un mayor promedio en me gusta y compartidos.

Tabla 4. Media de reacciones e interacciones en los posts sobre la viruela símica por tipo de publicación

Reacción	Enlace	Estado	Foto	Vídeo
Me gusta	4,53	0,00	1,29	5,75
Me encanta	0,04	0,00	0,00	0,00
Me divierte	2,61	0,00	0,00	1,50
Me asombra	0,24	0,00	1,14	0,00
Me entristece	0,10	0,00	0,00	0,00
Me enfada	2,10	0,00	0,00	0,00
Me importa	0,02	0,00	0,00	0,00

Reacción	Enlace	Estado	Foto	Vídeo
Compartidos	1,10	0,00	0,71	1,25
Comentarios	16,02	0,00	1,29	1,50
Promedio interacciones	26,75	0,00	4,43	10,00

Fuente y elaboración propias

Repercusión general de las páginas e interacciones por emisor

Las diferencias en el seguimiento de las páginas de Facebook de los *fact-checkers* españoles son muy notorias. Oscilan entre más de 120 000 seguidores de Maldito Buló y poco más de 500 de EFE Verifica.

Es interesante observar cómo las páginas con mayor número de seguidores, Maldito Buló y Newtral, han disminuido su número de seguidores durante el período analizado, aunque es cierto que estas disminuciones apenas son significativas en porcentajes, suponiendo un decrecimiento del 0,12 % y del 0,37 %, respectivamente.

El cálculo de la ratio entre las interacciones por *post* por cada 1000 fans en los *posts* relacionados con la viruela símica, atendiendo al momento de publicación de cada *post* (MRiP por 1000 fans), permite observar que se obtienen medias inferiores a una interacción por *post* por cada 1000 fans en todos los *fact-checkers* que conforman la muestra. En cambio, al observar específicamente las publicaciones sobre la viruela símica, se comprueba que tanto EFE Verifica como Newtral obtienen resultados mucho más positivos con más del doble de interacciones por *post* por cada 1000 fans (ver Tabla 5).

Tabla 5. Relación entre interacciones por *post* y fans por emisor

Medio de comunicación	Total interacciones		Promedio interacciones por <i>post</i>		MRiP por 1000 fans		Fans de la página		
	Total <i>posts</i>	<i>Posts</i> Viruela símica	Total <i>posts</i>	<i>Posts</i> Viruela símica	Total <i>posts</i>	<i>Posts</i> Viruela símica	Inicio período	Final período	% crecimiento
EFE Verifica	143	22	0,31	1,22	0,65	2,54	539	553	2,60%
Maldito Buló	27.166	281	37,89	21,62	0,32	0,18	124.513	124.359	-0,12%
Newtral	25.942	1.132	20,49	47,17	0,50	1,16	43.216	43.057	-0,37%
Verificat	198	0	0,66	0,00	0,61	0,00	1.136	1.156	1,76%

Fuente y elaboración propias

Por último, cabe apuntar que la correlación entre el número de *posts* publicados por cada emisor y el total de interacciones es positiva, tanto en el total de los *posts* como en los *posts* sobre la viruela símica ($r=0,80$ y $r=0,79$, respectivamente).

Conclusiones

A diferencia de la pandemia ocasionada por la covid-19 que había supuesto una reordenación de las prioridades informativas de los verificadores (Dafonte-Gómez et al., 2022), la influencia de la viruela símica ha sido escasa en el calendario informativo que planteaban los *fact-checkers* españoles.

Este análisis ha constatado que tan solo el 2,3 % de las publicaciones realizadas por los verificadores españoles durante el período analizado, momento en la que el brote llegó a España y se produjeron la mayor parte de noticias sobre el tema, tuvieron que ver con la viruela símica, lo que implica que esta emergencia sanitaria apenas ha afectado a la normal actividad de los *fact-checkers* (O1). En este sentido, es evidente que las dimensiones de la crisis sanitaria son uno de los principales factores que influye en la relación entre este tipo de situaciones y la influencia que tengan en la comunicación de los *fact-checkers*.

Además, se observó que estas publicaciones se realizaron principalmente a finales de mayo y principios de agosto, fechas inmediatamente posteriores a la detección de los primeros casos en España y a la declaración la viruela símica emergencia de salud pública de importancia internacional por la OMS.

Con respecto al nivel de interacción generado en torno a los contenidos vinculados con la viruela símica (O2), se observó un dato bastante revelador, las publicaciones sobre este tema provocan más comentarios que el resto, siendo esta reacción la más destacada. Aunque cabría esperar que el promedio total de interacciones fuese más elevado en los *posts* relacionados con la viruela símica, por tratarse de una nueva emergencia sanitaria, se observa que las publicaciones sobre esta temática generaron un promedio de interacciones inferior al conjunto de los *posts*, salvo en los comentarios, aspecto en el que se obtuvo casi el doble de reacciones por *post*.

En el análisis del nivel de interacción en relación con los fans (O3), se encontró que EFE Verifica y Newtral duplican sus niveles de interacción en los *posts* sobre la viruela símica en comparación con el resto de las publicaciones. Por su parte, Maldito Buló reduce a poco más de la mitad este dato. En este apartado destaca el caso de Verificat que no ha recibido ningún tipo de interacción en sus publicaciones sobre esta crisis sanitaria.

Por último, parece interesante este último apartado en el que se observan importantes diferencias entre verificadores y cabría sugerir que futuras investigaciones se enfocasen en descubrir los porqués de estas diferencias.

Financiamiento

Este estudio forma parte del proyecto Narrativas digitales contra la desinformación. Estudio de redes, temas y formatos en los *fact-checkers* iberoamericanos financiado por la Agencia Estatal de Investigación de España (Ref. PID2019-108035RB-I00/AEI/ 10.13039/501100011033).

Esta investigación está cofinanciada con fondos del “Programa de axudas á etapa posdoutoral da Xunta de Galicia” (Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional).

Referencias

- Abuín-Penas, J., Míguez-González, M. I., y Dafonte-Gómez, A. (2022). Verificación sobre la COVID-19 en Facebook. ¿Qué temas interesan a los seguidores de los fact-checkers? *Textual y Visual Media*, (16), 1-21. <https://doi.org/10.56418/txt.16.2022.001>
- Abuín-Penas, J., y Abuín-Penas, R. (2022). Redes sociales y el interés por la información oficial en tiempos de pandemia: Análisis de la comunicación de los ministerios de salud europeos en Facebook durante la COVID-19. *Revista de Comunicación y Salud*, 12, 59-76. <https://doi.org/10.35669/rcys.2022.12.e303>
- Aleixandre-Benavent, R., Castelló-Cogollos, L. y Valderrama-Zurián, J. C. (2020). Información y comunicación durante los primeros meses de Covid-19: Infodemia, desinformación y papel de los profesionales de la información. *El profesional de la información*, 29(4), e290408. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.08>
- Berelson, B. (1952). *Content analysis in communication research*. Free Press.
- Bernal, P. (2018). Fakebook: Why Facebook makes the fake news problem inevitable. *Northern Ireland Legal Quarterly*, 69(4), 513-530. <https://doi.org/10.53386/nilq.v69i4.189>
- Brainard, J. y Hunter, P. R. (2020). Misinformation making a disease outbreak worse: outcomes compared for influenza, monkeypox, and norovirus. *Simulation*, 96(4), 365-374. <https://doi.org/10.1177/0037549719885021>
- Brennen, J. S., Simon, F. M., Howard, P. N. & Nielsen, R. K. (2020). *Types, sources, and claims of COVID-19 misinformation* (Doctoral dissertation, University of Oxford).
- Carvajal, P., Balanay, J. A. G., Shearman, S., & Richards, S. L. (2022). Facebook and mosquito-borne disease outbreaks: An analysis of public responses to federal health agencies' posts about dengue and Zika in 2016. *PLOS Global Public Health*, 2(9), e0000977. <https://doi.org/10.1371/journal.pgph.0000977>
- Casero-Ripolles, A. (2020). Impacto del Covid-19 en el sistema de medios: Consecuencias comunicativas y democráticas del consumo de noticias durante el brote. *Profesional de la información*, 29(2). <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/79790>

- Cinelli, M., Quattrociochi, W., Galeazzi, A., Valensise, C. M., Brugnoli, E., Schmidt, A. L., Zola, P., Zollo, F. & Scala, A. (2020). The COVID-19 social media infodemic. *Scientific reports*, 10(1), 1-10. <https://arxiv.org/pdf/2003.05004.pdf>
- Dafonte-Gómez, A., Míguez-González, M.-I. y Martínez-Rolán, X. (2022). Los *fact-checkers* iberoamericanos frente a la COVID-19: Análisis de actividad en Facebook. *Observatorio (OBS*)*, 16(1). <https://doi.org/10.15847/obsOBS16120221823>
- Del Vicario, M., Bessi, A., Zollo, F., Petroni, F., Scala, A., Caldarelli, G., Stanley, E. H. & Quattrociochi, W. (2016). The spreading of misinformation online. *Proceedings of the national academy of Sciences*, 113(3), 554-559. <https://doi.org/10.1073/pnas.1517441113>
- Delmazo, C. y Valente, J. C. (2018). Fake news nas redes sociais online: propagação e reações à desinformação em busca de cliques. *Media y Jornalismo*, 18(32), 155-169. https://doi.org/10.14195/2183-5462_32_11
- Galido, A., Ecleo, J. J., Husnayain, A. & Chia-Yu Su, E. (2021). Exploring online search behavior for COVID-19 preventive measures: The Philippine case. *PLoS One*, 16(4), e0249810. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0249810>
- Grinberg, N., Joseph, K., Friedland, L., Swire-Thompson, B. & Lazer, D. (2019). Fake news on Twitter during the 2016 US presidential election. *Science*, 363(6425), 374-378. <https://doi.org/10.1126/science.aau2706>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., y Baptista-Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Krippendorff, K. (2018). *Content Analysis. An Introduction to Its Methodology*. SAGE Publications Inc.
- Martínez-Rolán, X. & Dafonte-Gómez, A. (2022). COVID, Hoaxes and Factcheckers. Evolution of Denyings in Ibero-America 2020-2022. *VISUAL REVIEW: International Visual Culture Review. Revista Internacional de Cultura Visual*, 10(1), 1-14. <https://doi.org/10.37467/revvisual.v9.3556>
- Martins-Filho, P. R., de Souza Araújo, A. A., Quintans-Júnior, L. J. & Santos, V. S. (2021). Digital public interest on coronavirus information and social distancing: a Brazilian nationwide analysis using an infodemiology approach. *Journal of Travel Medicine*, 28(2), taaa154. <https://doi.org/10.1093/jtm/taaa154>

- Martins-Filho, P. R., de Souza Araújo, A. A. & Quintans-Júnior, L. J. (2022). Global online public interest in monkeypox compared with COVID-19: Google trends in 2022. *Journal of Travel Medicine*, 29(8), taac104. <https://doi.org/10.1093/jtm/taac104>
- Mavragani, A. (2020). Tracking COVID-19 in Europe: infodemiology approach. *JMIR public health and surveillance*, 6(2), e18941. <https://doi.org/10.2196/18941>
- Merrick, E., Weissman, J. P. & Patel, S. J. (2022). Utilizing Google trends to monitor coronavirus vaccine interest and hesitations. *Vaccine*, 40(30), 4057-4063. <https://doi.org/10.1016/j.vaccine.2022.05.070>
- Newman, N., Fletcher, R., Schultz, A., Andi, S., Robertson, C. T. & Nielsen, R. K. (2021). *Reuters Institute Digital News Report 2021*. Reuters Institute for the Study of Journalism. <https://bit.ly/3xBCbo9>
- OMS. (2022, 21 de marzo). *Brote de viruela símica en múltiples países en los que la enfermedad no es endémica*. <https://www.who.int/es/emergencies/disease-outbreak-news/item/2022-DON385>
- Ortiz-Martínez, Y., Sarmiento, J., Bonilla-Aldana, D. K. & Rodríguez-Morales, A. J. (2022). Monkeypox goes viral: Measuring the misinformation outbreak on Twitter. *The Journal of Infection in Developing Countries*, 16(07), 1218-1220. <https://doi.org/10.3855/jidc.16907>
- Pérez-Curiel, C. P. y Molpeceres, A. M. V. (2020). Impacto del discurso político en la difusión de bulos sobre Covid-19: Influencia de la desinformación en públicos y medios. *Revista latina de comunicación social*, (78), 65-97. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2020-1469>
- Pérez-Díaz, P. L. & Albert-Botella, L. (2022). Fact-checking on COVID-19 after a year of global infodemic: Analysis of digital misinformation in Spain, Portugal and Latin America. In *Communication and Smart Technologies: Proceedings of ICOMTA 2021* (pp. 173-183). Springer Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-16-5792-4_18
- Rivadeneira, D. (2021). Desinformación y covid-19: Análisis del consumo de memes por millenials ecuatorianos. *#PerDebate*, 5(1), 116-141. <https://doi.org/10.18272/pd.v5i1.2365>
- Rovetta, A. & Bhagavathula, A. S. (2020). COVID-19-related web search behaviors and infodemic attitudes in Italy: Infodemiological study. *JMIR public health and surveillance*, 6(2), e19374. <https://doi.org/10.2196/19374>

- Roy, M., Moreau, N., Rousseau, C., Mercier, A., Wilson, A. & Atlani-Duault, L. (2020). Ebola and localized blame on social media: Analysis of Twitter and Facebook conversations during the 2014–2015 Ebola epidemic. *Culture, Medicine, and Psychiatry*, 44, 56-79. <https://doi.org/10.1007/s11013-019-09635-8>
- Sánchez-Duarte, J. M. y Magallón Rosa, R. (2020). Infodemia y COVID-19: Evolución y viralización de informaciones falsas en España. *Revista Española de Comunicación en Salud*, 31-41. <https://doi.org/10.20318/recs.2020.5417>
- Simbaña, P. (2022). Pensando como tóxica: Breve manual para el fact-checking. *#PerDebate*, 6(1), 196-203. <https://doi.org/10.18272/pd.v6i1.2819>
- Sousa-Pinto, B., Anto, A., Czarlewski, W., Anto, J. M., Fonseca, J. A. & Bousquet, J. (2020). Assessment of the impact of media coverage on COVID-19–related google trends data: Infodemiology Study. *Journal of medical Internet research*, 22(8), e19611. <https://doi.org/10.2196/19611>
- Strzelecki, A. (2020). The second worldwide wave of interest in coronavirus since the COVID-19 outbreaks in South Korea, Italy and Iran: A Google Trends study. *Brain, behavior, and immunity*, 88, 950. <https://doi.org/10.1016%2Fj.bbi.2020.04.042>
- Tandoc Jr, E. C., Lim, Z. W. & Ling, R. (2018). Defining “fake news”: A typology of scholarly definitions. *Digital journalism*, 6(2), 137-153. <https://doi.org/10.1080/21670811.2017.1360143>
- Townsend, T. (2016). *The Bizarre Truth behind the Biggest Pro-Trump Facebook Hoaxes*. Inc. <https://www.inc.com/tess-townsend/ending-fed-trump-facebook.html>
- Vosoughi, S., Roy, D. & Aral, S. (2018). The spread of true and false news online. *Science*, 359(6380), 1146-1151. <https://doi.org/10.1126/science.aap9559>
- Wang, P., Angarita, R. & Renna, I. (2018, April). Is this the era of misinformation yet: combining social bots and fake news to deceive the masses. In *Companion Proceedings of the Web Conference 2018* (pp. 1557-1561).
- We are social y Hootsuite (2022). *Digital 2022: Global digital overview*. <https://bit.ly/3p4x6BH>
- Zimmer, F., Scheibe, K., Stock, M. & Stock, W. G. (2019). Fake news in social media: Bad algorithms or biased users? *Journal of Information Science Theory and Practice*, 7(2), 40-53. <http://dx.doi.org/10.1633/JISTaP.2019.7.2.4>

#NowWhat?

#PerDebate | volumen 7 | noviembre 2023 |

Reflexión

Periodismo digital: Una era de cambios

Néstor Valbuena

valbuenanestor0702@gmail.com



Recibido: 9 de julio de 2023 | **Aceptado:** 11 de octubre de 2023

DOI: <https://doi.org/10.18272/pd.v7i1.3049>

Referencia de este artículo:

Valbuela, N. (2023). Periodismo digital: Una era de cambios. *#PerDebate*, volumen 7 (pp. 80-93). Quito: USFQ PRESS.

Estudiante del último semestre de comunicación social en la mención desarrollo social por la Universidad Cecilio Acosta (Venezuela), con experiencia y conocimiento en temas de inclusión social, derechos humanos y nuevas tecnologías de la comunicación.

Resumen

Este artículo reflexiona sobre el periodismo digital bajo la censura y restricción a la libertad de expresión y de prensa en Venezuela. Se analiza su evolución bajo un régimen autoritario y el desarrollo de los medios digitales en el último cuarto de siglo. La exploración documental confirma que el ciberperiodismo sigue en un progreso exponencial en sitios web, blogs, redes sociales y aplicaciones móviles. Aunque hay mayor integración entre periodistas para la producción de reportajes colaborativos, el avance de la tecnología requiere actualización constante a pesar de la precariedad de la profesión y la falta de conexión a Internet y servicio eléctrico, especialmente fuera de la capital del país.

Palabras clave

ciberperiodismo, medios digitales, censura, Venezuela, autoritarismo

Digital journalism: An era of changes**Abstract**

This article reflects on digital journalism under censorship and restriction of freedom of expression and the press in Venezuela. Its evolution under an authoritarian regime and the development of digital media in the last quarter of a century are analyzed. The documentary exploration confirms that cyberjournalism continues to progress exponentially on websites, blogs, social networks and mobile applications. Although there is greater integration among journalists for the production of collaborative reports, the advancement of technology requires constant updating despite the precariousness of the profession and the lack of Internet connection and electrical service, especially outside the country's capital.

Keywords

cyberjournalism, digital media, censorship, Venezuela, authoritarianism

Introducción

En primer lugar, el periodismo digital se caracteriza por su inmediatez y velocidad. Los periodistas pueden publicar noticias en tiempo real y actualizarlas constantemente a medida que se desarrolla la historia. Esto permite a la información llegar rápidamente al público y mantenerse actualizada en todo momento.

En segundo lugar, el periodismo digital se basa en la interactividad y la participación del público. Los lectores pueden comentar, compartir y debatir las noticias en línea, lo que crea un espacio de diálogo y participación ciudadana. Además, los periodistas pueden utilizar encuestas y formularios en línea para obtener la opinión y la participación activa de los lectores.

En tercer lugar, el periodismo digital se caracteriza por su capacidad de ofrecer contenido multimedia. Los periodistas pueden incluir fotos, videos, infografías y otros elementos visuales en sus noticias para enriquecer la experiencia del lector y transmitir la información de manera más efectiva.

En cuarto lugar, el periodismo digital se basa en la personalización y la segmentación del contenido. Los medios digitales pueden utilizar algoritmos y herramientas de análisis de datos para ofrecer noticias y contenido adaptado a los intereses y preferencias individuales de cada usuario.

Finalmente, el periodismo digital se caracteriza por su accesibilidad y alcance global. Por medio de Internet, las noticias pueden llegar a personas de todo el mundo en tiempo real. Esto permite que las historias sean conocidas a escala internacional y que se generen debates y discusiones a escala global.

En resumen, el periodismo digital es una forma de periodismo que se lleva a cabo en medios digitales y se caracteriza por su inmediatez, interactividad, contenido multimedia, personalización y alcance global. Esta forma de periodismo ha transformado la manera en que se produce y consume la información, y ha abierto nuevas oportunidades y desafíos para los periodistas.

El periodismo digital ha crecido de manera impresionante en la última década, convirtiéndose en una de las principales formas de informar y comunicar noticias en todo el mundo. Con el aumento del acceso a Internet y la popularidad de los dispositivos móviles, las noticias ahora se pueden obtener en múltiples formatos mediante diferentes plataformas en línea. También se ha visto un aumento en el uso de las redes sociales como una herramienta para compartir noticias y llegar a una audiencia más amplia. El periodismo digital está en constante evolución y adaptación a los cambios tecnológicos, y ofrece nuevas oportunidades para los periodistas, los editores y los consumidores de noticias.

Como se ha podido comprobar, históricamente el periodismo siempre ha estado sujeto a cambios y adaptaciones constantes. Actualmente, estamos en presencia de una metamorfosis a raíz de las nuevas tecnologías que han cambiado desde las rutinas periodísticas hasta los hábitos de consumo de información de las personas. Por ello, se requieren nuevas habilidades de los profesionales de la comunicación; no obstante, se ha evidenciado que van aprendiendo sobre la marcha. Esto debido a que la formación dada en las universidades todavía no es suficiente —en el caso Venezuela en particular—, en razón de que muchas escuelas de comunicación de las universidades públicas en su mayoría tienen más de 20 años sin actualizar el plan de estudio (pénsum) y, en menor proporción, las instituciones de carácter privado, aunque si contemplan materias que forman al nuevo ‘ciberperiodista’.

Este artículo está enfocado en descubrir las oportunidades que se encuentran en el nuevo periodismo digital, así como sus obstáculos. ¿Cómo se está desarrollando en Venezuela, teniendo en cuenta la censura y la constante crítica sobre la dudosa ‘calidad periodística’ que poseen algunos cibermedios? A continuación se exponen los hallazgos descubiertos en los artículos y trabajos escogidos, para tener un panorama general que abarque diversas ramas del periodismo digital.

Para hablar de sus ramas, es importante entender que el periodismo digital surge del consumo editorial a través de medios digitales que tienen como un puente de diversidad a las redes sociales. Partiendo de aquí, podemos afirmar que el periodista no solo ancla su trabajo en los medios convencionales. Con herramientas tan sencillas como un teléfono celular o cámara, puede grabar una noticia y expandir esto por las redes sociales. Una de las primeras ramas del periodismo digital son los canales *streaming* de noticias, que constituyen una nueva forma más ágil y dinámica de ver televisión y los periódicos en formato multimedia. Su presencia se extiende por Twitter o Instagram mayormente. También el formato pódcast ya no está limitado a una radio. Estos son ejemplos propios de las distintas formas de hacer periodismo digital.

Foto 1. Las transmisiones en vivo o *streaming* de noticias son una tendencia del periodismo digital actual.
Fuente: Wikimedia Commons



Metodología de documentación

Este artículo se basa en una investigación exploratoria con fuentes documentales académicas publicadas en la última década, del 2013 en adelante (Redondo Ramírez, 2017). Se utilizaron varios descriptores de búsqueda: periodismo digital, ciberperiodismo, medios digitales, periodismo digital en Venezuela. Se privilegió la lectura detallada de aquellos textos que contemplaron conceptos, características, obstáculos y oportunidades del ciberperiodismo como se desarrolla en Venezuela y el rol de las universidades venezolanas en la formación académica.

Para ordenar la revisión bibliográfica, la recopilación documental, resumir y condensar la investigación, se utilizó la técnica del fichaje, una de las más eficaces en la investigación documental. Por tanto, se rellenó un fichero electrónico con todos los datos de los documentos elegidos (Guirao-Goris et al., 2008).

Nociones básicas y oportunidades del periodismo digital

En la era digital, el periodismo ha experimentado una transformación radical en la forma en que se produce, distribuye y consume la información en todo el mundo. Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y las herramientas digitales han abierto una amplia gama de oportunidades para el periodismo, que ha empezado a migrar de los modelos tradicionales del pasado y se está adaptando a las nuevas formas de reportar, presentar y analizar contenido periodístico.

A la hora de definirlo, Ruiz (2013) asegura que el periodismo digital da lugar a “nuevas formas de consumo de los medios de comunicación, nuevas infraestructuras de producción y distribución”.

Una de las mayores oportunidades vislumbrada durante la investigación, es que el periodismo digital tiene la capacidad de llegar a una audiencia global evitando tener que invertir grandes cantidades de recursos en infraestructura y diferenciándose del pasado. Antes, la información podía tardar demasiado en llegar, incluso no llegaba sino hasta mucho tiempo después. La ayuda de Internet ha permitido que todo tipo de información periodística se pueda publicar rápidamente en línea, llegando a personas de todo el mundo y construyendo una audiencia leal sin tanta inversión.

Asimismo, la tecnología digital ofrece a los periodistas las herramientas para transmitir noticias de una manera más creativa y efectiva. Los periodistas pueden usar gráficos interactivos, imágenes, infografías, audio y video para hacer que sus historias sean más atractivas e impactantes para los lectores. Utilizan la hipertextualidad para lograrlo, además de jerarquizar las noticias

y asociar contenidos relacionados, abriendo fuentes y distintos accesos. La multimedialidad e hipertextualidad incrementan la eficacia del reportaje, así como mejoran la experiencia de los usuarios, quienes están dejando de ser receptores pasivos de información y pasan a ser más activos y selectivos con el contenido que consumen.

La tecnología digital también ha logrado que exista una mayor colaboración entre los periodistas. Incluso, los que son de diferentes regiones y países ahora pueden trabajar juntos en equipos virtuales para producir noticias con mayor rapidez y precisión. Además, ahora las redes sociales ofrecen una plataforma para que los periodistas se conecten con colegas y fuentes de información en todo el mundo, lo que les permite estar al tanto de las noticias de manera más rápida y eficiente.

Otra oportunidad que cabe resaltar es que el periodismo digital trae consigo la posibilidad de utilizar técnicas avanzadas de análisis de datos que permiten una obtención de información valiosa. Gracias a las TIC, los periodistas pueden recopilar y analizar grandes cantidades de datos de manera más eficiente, lo que les permite identificar tendencias y realizar un seguimiento del impacto de las noticias.

Los obstáculos que persisten

A pesar de las numerosas ventajas y oportunidades que ofrece el periodismo digital, también hay una serie de obstáculos que se presentan y deben superar los periodistas para llegar a la audiencia y establecer su credibilidad. Estos obstáculos pueden ser tanto técnicos, financieros, como culturales y sociales.

Uno de los mayores obstáculos técnicos es la falta de acceso a Internet y la falta de infraestructura. Existen muchos países, especialmente aquellos con bajos ingresos, donde las conexiones de Internet son lentas, intermitentes o simplemente no existen. Esto sucede en Venezuela, país gobernado bajo un régimen autoritario desde hace más de tres décadas. Para el periodista digital, esto significa que no puede acceder a las fuentes de información o enviar sus reportajes a sus editores. Esto también se evidencia en aquellos que trabajan en zonas rurales, quienes están más expuestos a enfrentar problemas de energía eléctrica, donde la señal es mala o no cuentan con una Internet estable, lo que puede dificultar la carga de contenido al cibermedio.

A la hora de reflexionar sobre obstáculos, César Eduardo Pérez, periodista y docente universitario radicado en Buenos Aires, en donde ejerce la docencia orientada hacia la comunicación social reflexiona sobre la situación actual de los periodistas en Venezuela, destaca que el panorama es negativo por los

problemas que existen. “La situación actual del periodismo en Venezuela se podría valorar en este momento, negativa ya que tenemos en casi todo el país medios que han estado cerrados o han sido obligados a dejar de funcionar porque no hay papel o porque no cuentan con plataforma tecnológica, porque el Gobierno no les otorga licencias, o muchas veces demora en ejecutar los procesos mayormente por su línea editorial”. Agrega que las dificultades tecnológicas son un obstáculo que puede frenar el libre desarrollo del periodismo digital.

Finalmente, resalta que pese a las dificultades existentes “el periodista está obligado a reinventarse para mantenerse, es un aspecto negativo que cada comunicador debe ver cómo superar para mantenerse vigente en su ejercicio diario. Ya sea que esté trabajando por su cuenta o con un medio, supone un gran reto”.

Al hablar de los obstáculos económicos, debe tenerse en cuenta que el periodismo digital a menudo requiere de una inversión significativa, especialmente para aquellos que desean comenzar un medio digital independiente. Muchos medios digitales masivos, en el pasado fueron medios tradicionales que cuentan con el dinero suficiente a diferencia de los independientes que dependen de la publicidad para generar una importante fuente de ingresos. Sin embargo, la competencia por la publicidad es feroz y los anunciantes suelen preferir las plataformas masivas en lugar de medios independientes. Por lo que, los periodistas deben aprender a monetizar sus contenidos en otras formas, incluyendo la suscripción de pago.

De igual manera, se observó que existe una creencia en algunas culturas de que los periodistas son figuras polémicas que ponen en duda su legitimidad, especialmente cuando se trata de reportajes adversos. Los periodistas digitales son particularmente susceptibles a este tipo de ataques debido a una percepción errónea entre el público de que los medios digitales son menos rigurosos que los medios fosilizados. Muchas organizaciones de noticias tienen programas de capacitación para ayudar a mejorar la credibilidad del periodismo digital y aumentar la confianza del público en la información que se les presenta.

Otras limitaciones son impuestas por el entorno social y cultural en el que opera el periodismo digital. En algunos países, el Gobierno censura y controla el contenido en línea, lo cual hace que sea difícil para los periodistas independientes operar sin miedo a represalias. Además, están el acoso y amenazas a periodistas digitales que salen afectados por tratar casos de corrupción política.

En este último caso, podemos mencionar la situación de algunos reporteros en las regiones fronterizas donde el problema con la desinformación es más agudo. El caso de la Guajira venezolana, fronteriza con Colombia, es emblemático. Allí, la presencia de periodistas es escasa debido a la falta de seguridad para su labor.

Tal es el caso del periodista Luis Montiel, quien realiza trabajo reporterial en difíciles condiciones. “Muchas veces nos toca salir a trabajar a pie, no tenemos transporte para hacer nuestras coberturas, no tenemos herramientas adecuadas para hacer un buen trabajo y nadie garantiza que exista seguridad para hacer nuestra labor de forma segura”.

Su desarrollo en Venezuela y el rol de las universidades en la formación académica

El periodismo digital en Venezuela también ha experimentado un auge en los últimos años, y ha sido impulsado en gran parte por las restricciones impuestas al periodismo tradicional y por la falta y atropello de la libertad de expresión en el país.

La censura por parte del Gobierno y la polarización política han llevado a los periodistas a buscar nuevas formas de difundir noticias y opiniones mediante plataformas digitales en línea, conocidas como los cibermedios. Por esta razón, las redes sociales también han tomado un gran protagonismo y se han convertido en un importante canal de comunicación para los periodistas, así como para los ciudadanos que buscan compartir información y denunciar situaciones de crisis (Carrasco y Naranjo, 2017).



Foto 2. La multimedialidad y las TIC están presentes en todos los procesos de la comunicación, así como de producción y aprendizaje. Captura de pantalla

Sin embargo, el periodismo digital en Venezuela también enfrenta desafíos importantes en términos de acceso a Internet, seguridad y financiamiento (Orejuela, 2015). A pesar de estas dificultades, los periodistas venezolanos han demostrado su compromiso con la verdad y el deber de informar, utilizando la tecnología para superar las barreras y llevar noticias importantes a los ciudadanos en todo el país y en el extranjero.

Teniendo esto en cuenta, es de suma importancia saber sobre la preparación académica de los comunicadores sociales venezolanos y qué están haciendo las universidades para formar profesionales que se desenvuelven con facilidad en los cibermedios. En este sentido, la investigación de Irama Flores (2017) muestra el panorama de la preparación universitaria de los profesionales de la comunicación. Flores analiza si las universidades venezolanas, públicas o privadas, contemplan en su p^énsum materias que formen a profesionales capaces de desenvolverse en el nuevo periodismo digital. Este trabajo revela cómo en la actualidad hay una disposición a mejorar el p^énsum en diversas universidades para la formación de profesionales que se desarrollen correctamente en el periodismo digital.

Según la evaluación de Flores, el 94 % de profesionales ha asistido a cursos y talleres virtuales sobre el periodismo digital, y el 53 % se especializó en la universidad. Inclusive, detalla que en las universidades públicas hay menos receptividad y más tradicionalismo en la formación. Sin embargo, concluye con que no es suficiente, desde el punto de vista del contenido curricular, la formación del ciberperiodista en las universidades; se requiere la incorporación de más cátedras relacionadas con la plataforma tecnológica, sobre todo en las casas de estudios del sector público.

El p^énsum actual para los estudiantes es limitado respecto a los instrumentos tecnológicos que debe dominar un profesional. Esto representa una desventaja para los egresados porque luego deben aprender sobre la marcha a utilizar las TIC y a producir contenido informativo pensado para los cibermedios.

Transformación de medios impresos a digitales

En el caso del Estado Zulia, en Venezuela, existen pocos medios y muchos desiertos de la información. En el municipio Maracaibo están el diario *Versión Final*, un periódico nativamente impreso fundado en el año 2006 que migró a Internet en 2016 a causa de la falta de insumos para operar. Su director, Neiro Palmar, periodista especializado en impresos con más de 15 años de experiencia, refiere que el proceso de cambio es constante y que no se detendrá.



Foto 3. El diario *Versión Final* mantiene su formato estandarizado. Aquí su presentación impresa y su adaptación virtual. Captura de pantalla



Digamos que ha sido un poco traumático en el buen sentido de la palabra. Lo primero con lo que me he encontrado en esta nueva era del periodismo es con la realización y la elaboración de los llamados *reels*. Estos son videos que se utilizan en Instagram, es una vitrina a esa primera página, esa portada que va a enganchar o atraer al lector hacia el contenido. Pasamos del papel a una red de inmediatez (Palmar, comunicación personal, 2023).

Versión Final se redujo a una extensión de hasta tres cuartillas. Los periodistas solo debían preocuparse por redactar bien y de responder a las preguntas fundamentales de las noticias. En esa época, el reportero iba acompañado de un fotógrafo para complementar la nota periodística. Ahora, los periodistas pasaron del texto al *reel*, dice Palmar (comunicación personal, 2023). “En la Academia no nos prepararon porque estamos hablando de diferentes generaciones, pero es nuestra tarea como profesionales irnos actualizando”. Palmar egresó de la escuela de comunicación de la Universidad del Zulia, una de las más importantes del país.

El trabajo de calidad versus la desinformación

La forma en que los medios de comunicación funcionan cambió y ahora actúan e interactúan con el público en general. A raíz de la gran cantidad de información disponible en línea, nace el problema de la veracidad y la calidad de la información (Chirínos y Torres, 2014).

El aumento de la desinformación en línea ha planteado grandes debates para periodistas digitales y la calidad periodística en general. El dilema principal al que se enfrentan los ciberperiodistas es poder mantener la rapidez en la entrega de noticias, sin comprometer la calidad y precisión de la información.

Debido a la rapidez requerida para enviar información en línea, se puede generar una tensión entre entregar información de calidad y publicar noticias de forma rápida. A ello se suman las presiones financieras y de competencia de mercado, que llevan a los periodistas digitales y los medios de comunicación a priorizar la rapidez en la difusión de noticias por encima de su calidad.

El segundo dilema se refiere a las formas de ganar dinero que los medios digitales han tenido que propiciar, especialmente los que no son financiados por empresas y corporaciones, sino por medios de suscripción o publicidad agresiva. Esto ha llevado a algunos medios a sacrificar su integridad y su calidad por un flujo constante de ingresos publicitarios o por asegurar suscriptores, así como la abrumadora cantidad de contenidos y la desinformación existente en línea.



PORTADA > OCCIDENTE

OCCIDENTE

Zulia | Inteligencia Artificial llega a la casa de Capitulación en Maracaibo



Foto 4. Ante la ola de la desinformación, el periodista está obligado a mantener un estándar alto y ofrecer un trabajo de calidad. Captura de pantalla

Los periodistas y los medios tienen la responsabilidad de verificar constantemente la calidad y precisión antes y después de publicar noticias, lo que requiere una gran cantidad de trabajo y conlleva una gran carga de responsabilidad. Cabe destacar que el dilema de la privacidad de los usuarios y la transparencia en el uso de los datos personales son temas de suma importancia en los medios digitales actuales.

La regulación legal sobre la privacidad del usuario en ocasiones no corresponde a los avances tecnológicos, lo que permite a sitios web y aplicaciones recolectar una gran cantidad de información personal sin el consentimiento o el conocimiento de los usuarios. Por tanto, es esencial que los periodistas digitales mantengan la calidad y la integridad del periodismo mientras se enfrentan a los dilemas del contexto digital. De igual manera, los medios digitales necesitan encontrar constantemente nuevas soluciones y modelos de negocios que respeten la privacidad de los usuarios y garanticen la calidad periodística en todos los contenidos publicados.

Conclusiones

El periodismo digital ha transformado por completo la manera en que se trabaja y se crea información periodística, así como la forma en que los usuarios consumen este contenido. Presenta un sinfín de oportunidades para los periodistas que deseen aprovechar las TIC, creando y llevando información de calidad a una audiencia global, de manera creativa y efectiva.

Estas oportunidades incluyen el campo del marketing, la integración de nuevas funciones como el *community manager*, el fotógrafo y el editor digital, el analista de datos y de tráfico de redes. Todas estas posibilidades se encuentran dentro de la caja de herramientas que brinda el formato multimedia para contar historias. Quien pueda adaptarse a contar historias utilizando y aprovechando todas estas opciones contará con una base sólida en el periodismo actual, es decir, más novedoso y fresco.

Debido a que el ciberperiodismo sigue en una fase de desarrollo, también es vital encontrar nuevas formas de superar los obstáculos que se presentan en el camino para mantener tanto la credibilidad y su compromiso con la verdad.

A medida que la tecnología siga evolucionando, es necesario que los ciberperiodistas puedan adaptarse y desarrollar nuevas habilidades para mantenerse al día con los cambios. Para lograr esto, es necesario fomentar una mayor investigación en este ámbito. Las universidades también deben tomar un rol más activo en este proceso, empezando por la actualización de sus planes de estudios para agregar las cátedras necesarias que garanticen al estudiante una formación de calidad. Esto les permitirá desarrollarse y adaptarse eficazmente al mercado laboral en constante cambio.

En el caso del diario *Versión Final*, se evidencia la dificultad de la transición del formato impreso a la plataforma en línea. Ahora se enfrenta al desafío de mantener una propuesta ágil y fresca en el entorno de las redes sociales. El periodista debe superar el reto de mantenerse vigente en el ámbito tecnológico.

Mientras que, en el caso de las regiones de la frontera, se observa un factor desequilibrante que dificulta la rápida adopción de estos cambios por parte de los periodistas de dichas zonas. Sin duda, toda transformación supone un desafío.

Referencias

- Carrasco, G. y Naranjo, D. (2017). Periodismo digital en Venezuela: El dilema del tráfico y la calidad. *Revista de Comunicación: Estudios venezolanos de comunicación* 178, 33-38. <http://comunicacion.gumilla.org/wp-content/uploads/2017/10/COM2017178.pdf>
- Chirínos, E. y Torres, L. (2014). Ciberperiodista: Nueva profesión en Venezuela. En A. Riera Ortiz. (Coord.), *Avances de investigación en comunicación en Venezuela. Memoria IV Congreso de Investigadores Venezolanos de la Comunicación 2013. II Seminario de la cuenca amazónica de la Asociación Latinoamericana de Investigadores de la Comunicación "Comunicación y Desarrollo"* (pp. 216-224). <http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/7442/1/235010092-Memoria-Invecom-2013.pdf>
- Flores I. (2017). La formación del periodista 2.0 en las universidades venezolanas. *Revista ComHumanitas*, 8(1), 42-60. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6057565.pdf>
- Guirao-Goris, J. A., Olmedo Salas, A. y Ferrer Ferrandis, E. (2008). El artículo de revisión. *Revista Iberoamericana de Enfermería Comunitaria*, 1(1). https://www.uv.es/joguigo/valencia/Recerca_files/el_articulo_de_revision.pdf
- Orejuela, M. (2015). Características del periodismo en línea venezolano: La interactividad y los cambios en las rutinas frente al reto de no sucumbir en el ciberespacio. *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones"*, 8(1), 105-134. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511553138007>
- Redondo Ramírez, I. (2017). ¿Cómo elaborar un artículo de revisión? *Grafías Disciplinarias de la Universidad Católica de Pereira* (37), 1-71. <https://doi.org/10.31908/grafias.v0i37.1210>
- Ruiz, E. (2013). *El periodismo digital: La revolución de los contenidos*. Escuela Superior del Diseño. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24588w/S4_rec01.pdf

Género periodístico

Sidney Tompkins: “La salud mental va más allá del trabajo periodístico”

Pamela J. Cruz

pjcruz@uma.es

Eric Samson

esamson@usfq.edu.ec

Recibido: 22 de septiembre de 2023 | **Aceptado:** 25 de octubre de 2023

DOI: <https://doi.org/10.18272/pd.v7i1.3138>

Referencia de este artículo:

Cruz, P. y Samson, E. (2023). Sidney Tompkins: “La salud mental va más allá del trabajo periodístico”. #PerDebate, volumen 7 (pp. 94-103). Quito: USFQ PRESS.



Pamela Cruz es coordinadora del Observatorio Interuniversitario de Medios Ecuatorianos (OIME). Es candidata a Doctora en el programa de Comunicación, por la Universidad de Málaga. Sus líneas de investigación incluyen la industria televisiva, comunicación y migración, así como periodismo y desinformación.



Eric Samson es corresponsal extranjero en Ecuador de medios como *Radio Francia Internacional*, *Radio Francia*, *RTBF*, *RTS*, *Radio Canadá*, el diario *La Croix* entre otros. Se desempeñó como presidente de la Asociación de la Prensa Extranjera en el Ecuador en 2005 y 2006. Además, ejerce como corresponsal de *Reporteros Sin Fronteras* en Ecuador.

Resumen

El cuidado de la salud mental es trascendental para todo ser humano. El periodista enfrenta en su trabajo diario coberturas que pueden ser traumáticas y dolorosas. En esta entrevista, Sidney Tompkins, sicoterapeuta estadounidense, explica cómo manejar el estrés desde las salas de redacción y en el ejercicio periodístico. Tompkins ofreció una conferencia sobre el tema en la ceremonia de premiación de la tercera edición del concurso Periodismo de Frontera organizado por la Universidad San Francisco de Quito. Ella enaltece la labor imprescindible del periodista en la construcción de la historia de toda sociedad.

Palabras clave

salud mental, periodismo, enfermedad profesional, estrés mental

Sidney Tompkins: “Mental health goes beyond journalistic work”

Abstract

Mental health care is transcendental for every human being. In their daily work, journalists face coverage that can be traumatic and painful. In this interview, the American psychotherapist, Sidney Tompkins, explains how to manage stress from the newsrooms and in journalism. She gave a lecture about it at the awards ceremony of the third edition of the Frontera Journalism contest organized by San Francisco de Quito University. She praises the essential work of the journalist in the construction of the history of every society.

Keywords

mental health, journalism, occupational illness, mental stress

Por más de 40 años, Sidney ha ejercido la psicoterapia clínica para niños, adultos, parejas y profesionales. Junto a su esposo, Al Tompkins, quien es profesor senior del Instituto Poynter, ha trabajado con periodistas de todo el mundo que han sufrido estrés traumático. De manera reciente, ambos han colaborado con reporteros ucranianos y rusos que cubrieron los enfrentamientos bélicos iniciados el 24 de febrero de 2022.

También, Sidney ha efectuado sesiones con personal en salas de redacción de medios que cubren tiroteos masivos y otras tragedias. El 5 de mayo de 2023, en el Campus de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, la

pareja Tompkins ofreció una conferencia sobre el cuidado de la salud mental de los periodistas en tiempos de crisis, en el marco de la premiación de la tercera edición del Concurso Periodismo de Frontera.

Sidney impartió la conferencia “Cuidado de salud mental para periodistas en tiempos de crisis”. En ella, destacó la relevancia de este tema, argumentando que los y las periodistas no solo contribuyen con narrar historias, sino que, al dar pistas y datos de lo que está sucediendo, contribuyen a un escenario informado en situaciones de tensión y conflicto, como los acontecidos en las protestas de junio de 2022 en Ecuador.

Después de esa participación, los esposos Tompkins concedieron una entrevista a la revista *#PerDebate*. Allí se abordó, principalmente, el estrés traumático y cómo gestionarlo tanto desde la perspectiva del reportero como de la industria mediática. La conversación de cerca de una hora contó con datos a partir de estudios, su trayectoria

profesional y su experiencia como padres de una periodista. Este diálogo sucedió en mayo de 2023, tres meses antes del magnicidio de Fernando Villavicencio, activista, periodista y candidato a la presidencia de Ecuador. Los periodistas ecuatorianos tuvieron que cubrir este lamentable acontecimiento, estar en primera línea de cobertura y enfrentar el dolor de la pérdida no solo para la profesión sino también para los derechos humanos y las libertades en el país.



Imagen 1. Sidney Tompkins tiene 45 años de experiencia en psicoterapia clínica.

LIBERTAD DE PRENSA

Taller

Storytelling, desinformación y salud mental para periodistas

Al y Sidney Tompkins
Instituto Poynter (EE. UU.)

*Modalidad híbrida / Registro gratuito

5 MAYO | 09:00-11:00 | SALÓN AZUL
Campus Cumbayá

Embajada y Consulado
de los Estados Unidos en Ecuador

USFQ | PERIODISMO

unesco

Imagen 2. Este es el afiche informativo del taller que ofrecieron Al y Sidney Tompkins como parte de la ceremonia de premiación del Concurso de Periodismo de Frontera, Tercera edición.

Como psicoterapeuta, ¿tu trabajo incluyó desde siempre a los y las periodistas?

Mi especialidad ha sido trabajar con personas con problemas de estrés, por lo que esa parte se convirtió en un movimiento natural hacia el estrés y el trauma de quienes ejercen el periodismo. Sin embargo, hay diferencias entre la población en general y los periodistas; los primeros no reconocen las situaciones de presión en su mayor parte, pero el periodista sí lo hace.

Lo que noté en el periodismo, más que quizás en muchas otras profesiones con las que he trabajado, es que hay una sensación de estar a cargo y de tener el control; por ejemplo, en una entrevista. Entonces, hay una especie de sensación de ser impermeable hasta que eso se acumula.

El registro de esas sensaciones es parte de tu trabajo de psicoterapia. Pero, para entender lo que haces junto a tu esposo, ¿cómo es ese acercamiento a los periodistas, de manera individual o de manera grupal?

No veo solo a una persona, principalmente, lo hago en conexión con las salas de redacción. Funciona en términos muy especiales porque tengo el privilegio de poder trabajar con mi esposo. Soy capaz de alcanzar un área de un medio, como una sala de redacción, porque él proviene del componente periodístico. Eso me facilita porque tengo conocimiento previo de ese estrés y el trauma, con lesiones repetitivas, que puede dejar el ejercicio periodístico.

¿A qué te refieres con lesiones repetitivas entre los reporteros y redactores de un medio de comunicación?

Un ejemplo es la recordación del 11 de septiembre de 2001. Eso ciertamente fue hace muchos años, pero estuvo presente en una conversación de hace pocos años porque, con cada aniversario de ese ataque terrorista, los periodistas lidian con eso una otra vez. Es necesario que se hable con reporteros y redactores sobre sus continuas luchas en términos de trabajar con hechos similares porque es una sensación de revictimización cada año; por ejemplo, una de las periodistas dijo que estaba enferma de producir notas de ese hecho en cada aniversario.

Otro periodista dijo sentirse incómodo cada vez que escuchaba el sonido de las gaitas en ceremonias funerales y servicios conmemorativos. Eso lo hacía recordar. Eso puede implicar un trauma indirecto que es desencadenado por algo. Muchas veces lo relacionan con sus familias o se tiene un tío que es bombero o se tienen niños pequeños que pueden estar expuestos a ataques o a atentados.

Todas esas cosas se juntan de alguna manera debido a la forma en que el periodista trabaja. Lo hace de forma independiente, la mayor parte del tiempo, y mientras lo hace cuántas veces entra en contacto con el material de una tragedia que es un insumo para escribir una historia que tiene que publicarse y leerse.

¿Pero esa afectación podría ser distinta entre los reporteros?

Eso es correcto, no afecta a todos por igual. Eso dependerá de qué tan saludable sea el estilo de vida que tenga el redactor o la reportera; por ejemplo, si es una persona que hace ejercicio de manera rutinaria y continua, eso se convierte en su salida al estrés.

Pero si es una persona que no duerme o que bebe mucho café para mantenerse animado, la afectación podría ser mayor.

Esa situación que comentas en cuanto a los niveles de afectación y de no cuidado podría estar presente entre los bomberos, los policías o los paramédicos. ¿Cuál sería la diferencia entre esas profesiones y los periodistas, entonces?

Los paramédicos de emergencias médicas trabajan juntos, en grupo, así que van y cubren esa tragedia. Luego, cuando regresan a la estación, pueden hablar entre ellos sobre lo que ha sucedido. Esa es una forma de comunicar lo que sucedió y es lo mismo para los policías y los bomberos. Los periodistas deberían hablar entre ellos, pero no siempre sucede, por la velocidad que caracteriza la entrega de sus trabajos.

No desconozco que se hable con el editor, pero el fotoperiodista o el reportero van y vuelven solos; además, revisan el material por varias ocasiones para la redacción o la producción de sus notas. Ese material es solo un fragmento de un todo que se sigue construyendo.

Como individuo, ¿cómo saber que cubrir una tragedia y no hablar sobre ella me está afectando?

Hay cambios: si te sientes enfadado, frustrado o algo así, son señales. Eso debe ser algo fuera de lo común, es decir, ha sido desencadenado por algo en lo que necesitas trabajar. Pero, eso no significa que la gente no lo sepa.

En cuanto a los editores de un medio, considerando que tu esposo lo ha sido, ¿se comprende esa situación? Es decir, los cambios por los que está atravesando el personal periodístico.

No lo sé. A veces a los editores no se les da el crédito de saber lo que está pasando porque no estuvieron ahí; porque la mayoría estuvieron en sus oficinas. Sin embargo, ellos saben que envían a sus reporteros a lo que podría considerarse una misión difícil, si no peligrosa. Deberían estar atentos al regreso de su personal.

¿Por qué y para qué deberían estar atentos a ese retorno de la cobertura de momentos difíciles?

Para hablar. Un editor o un jefe puede decir: "Quiero que vengas a verme porque quiero saber cómo estás, qué estás pasando." La salud mental se trata de un asunto que va más allá del trabajo periodístico.

Ciertamente, el reportero debe hacer su trabajo, y eso puede implicar la cobertura de asuntos complejos, pero no es lo único. En los medios, así como en la sociedad, somos más que trabajadores; somos seres humanos multifacéticos. Tenemos muchas cosas sucediendo en nuestras vidas.

Se me viene a la mente una historia del periodismo internacional. Durante la guerra de Irak, un reportero recibió una llamada de su esposa quien le comentó que tenía un problema con su hija. Y él se lo dijo a su editor. ¿Cómo debería responder el jefe desde una perspectiva más allá del trabajo?

La mejor reacción sería reconocer que ese, también, es un problema, pero no siempre es posible resolverlo en el trabajo. La mejor reacción del editor sería preguntar cómo se siente su pequeña hija y cómo se siente él cuando está lejos de ella. Es un cambio de mentalidad en doble vía que te lleva a repensar qué pasará al regreso a casa. El reportero tiene que volver a conectarse con su familia de maneras que sean significativas, en lugar de simplemente continuar donde lo dejaste.

En medios de comunicación grandes, como Radio Francia, un reportero de guerra y su equipo no regresan a casa de inmediato...

Creo que es algo bueno, muy bueno si la gente puede manejarlo porque lo que significa es que reconozco que acabas de estar en una situación increíblemente difícil e, incluso, cuando lo reconozco, hay un apoyo para el regreso a casa. Ese tipo de políticas pueden contribuir a orientar y poder calmar un poco al periodista para que esté listo para estar completamente comprometido cuando llegue a casa.

Entonces, ¿la familia puede ser un espacio para hablar del estrés entre los y las periodistas?

Podría ser. Pero, por mi experiencia, sugiero que se hable con alguien que no tiene que ser un profesional, puede ser uno de sus colegas, puede ser su familia o puede ser un grupo de amigos. Lo importante es que el periodista se descargue de lo que acaba de experimentar. Si no tiene una persona con quien pueda hablar, escríbalo y escriba sobre esa experiencia difícil. Hay que entender que no se está tratando de decir, solo está tratando de sacarlo.

Y cuando eso suceda es importante preguntar a esa otra u otras personas si lo que dije y lo que escuchó, cuando se habló, hubo quiebres de voz. Ahí hay algo emocional ligado a esa situación difícil que se cubrió. Lo más probable es que el reportero o la periodista no eran conscientes de eso.

Retomando eso de los fragmentos de las historias por narrar que deben volverse a revisar, cuando son de tragedias, ¿cuál es la sensación para un periodista? Quizá piense que es suficiente oírlo o mirarlo hasta un cierto momento...

Se da una sensación moral, es decir esa sensación dentro de ti sobre lo correcto y lo incorrecto. Por ejemplo, no se puede entender que un reportero continúe mirando cuerpos de bebés acribillados para escribir o producir una nota. Asaltan las ideas como: ¿Está bien hacerlo porque me pagan por hacer esto? Esa sensación llega cuando el periodista piensa que está ganando dinero con una tragedia.

Se requiere cambiar la culpa y esto me lleva a una experiencia personal y profesional. Mi abuela no entendía cómo su nieta podía recibir dinero por escuchar sobre los problemas de otros. No entendía en qué consistía ese respaldo a la salud mental.

¿Crees que los editores y los jefes tienen esa lectura sobre tu profesión? Es decir, se requiere un respaldo a la salud mental de los y las periodistas.

Confío que así sea porque, en conjunto, la dirección de algunos medios se está volviendo mucho más consciente de cómo trabaja su gente. Espero que se entienda que la comunicación es importantísima y tiene que ser bidireccional. No se puede tomar la decisión sobre qué es lo mejor para el reportero y simplemente decir que eso es lo que se debe hacer. En toda situación, en especial en aquellas de crisis, tiene que haber un entendimiento mutuo sobre los próximos pasos a seguir.



Imagen 3. Sidney Tompkins estuvo en el campus de la Universidad San Francisco de Quito e impartió un taller sobre salud mental para periodistas el 5 de mayo de 2023.

En la conferencia que fue parte de la premiación de la tercera edición del concurso Periodismo de frontera y en otras ocasiones, has mencionado que el periodismo es importante. ¿Por qué decirlo desde la perspectiva de la salud mental?

No soy periodista, pero eso no es una limitación para reconocer que si no hacen lo que hacen los y las periodistas no conocería qué está pasando en el mundo. Ustedes son los creadores de la historia en términos de cómo reportan. Si no se cuidan de forma integral, no podrán hacer el trabajo que van a hacer y que es necesario. Muchas veces no reconocer tu aporte profesional es increíblemente dañino para ti, como persona. Eso lo traslado para cualquier profesión.

Esto último podría leerse, entonces, como un desapego emocional. ¿Eso es válido?

Quizá momentáneamente, pero a largo plazo, no. Si estás emocionalmente desapegado de lo que estás haciendo, entonces quizá no hayas conectado tu cabeza, pero perdiste tu corazón en el proceso. Son una excelente pareja tu cabeza y tu corazón, y si no tienes ambas cosas juntas, no lo estás haciendo bien.

En tu experiencia en la redacción que has visitado, es común tener médicos, pero ¿es común tener terapeutas para la salud mental? En grandes medios de EE. UU., recuerdo que se dijo que tenían una habitación para llorar y gritar y disminuir el estrés.

Podría no ser una realidad para medios medianos o pequeños. En todo caso, si estás realmente estresado y no tienes a ningún otro lugar, súbete a tu auto, conduce por la calle, sube las ventanillas, sube la música a todo volumen, grita como loco.

Así es, sacarlo a la luz. Eso no justifica que más salas de noticias reconozcan la importancia de la salud mental.

Depresión, ansiedad, estrés o suicidios van en aumento. Muchos de esos problemas podrían estar en los medios, entonces, ¿se puede decir que hay una crisis mundial de salud mental de la humanidad después de la pandemia COVID-19 que antes?

Creo que uno de los problemas con la salud mental es que la sociedad en su conjunto menosprecia los problemas emocionales y, para buscar ayuda, la gente tiene que admitir realmente que necesita hablar con alguien. Creo que el aislamiento por la pandemia exacerbó todos esos problemas. Ahí se volvió la mirada a los mecanismos habituales para afrontarlos y eso podría estar haciendo una diferencia en algunas profesiones. Confío que así sea para el periodismo.



Imagen 4. En esta foto figuran los organizadores y ganadores del concurso Periodismo de Frontera tercera edición junto a Al y Sidney Tompkins, talleristas de esa jornada y Diego Quiroga, rector de la USFO (centro).

#Speech

#PerDebate | volumen 7 | noviembre 2023 |

Revisión

Competencias organizacionales del comunicador social del ECU 911 ante situaciones de **CRISIS**

Arelys Cordova

alyscr98@gmail.com

Sandra Zhune

sandrazhuner@gmail.com

Fernanda Tusa

ftusa@utmachala.edu.ec

Recibido: 22 de septiembre de 2023 | **Aceptado:** 24 de octubre de 2023

DOI: <https://doi.org/10.18272/pd.v7i1.3107>

Referencia de este artículo:

Cordova, A., Zhune, S. y Tusa, F. (2023). Competencias organizacionales del comunicador social del ECU 911 ante situaciones de crisis. *#PerDebate*, volumen 7 (pp. 106-139). Quito: USFQ PRESS.



Arelys Cordova es comunicadora social versátil en diferentes áreas de la comunicación. Comprometida con el aprendizaje continuo y actualmente enfocada en relaciones públicas. Graduada de la Universidad Técnica de Machala.

Sandra Zhune es licenciada en Comunicación Social por la Universidad Técnica de Machala. Cuenta con experiencia en investigación y levantamiento de información en temas sociales y redacción de trabajos académicos.



Fernanda Tusa es doctora en Comunicación Social por la Universidad Austral de Argentina. Es docente en la Universidad Técnica de Machala y actualmente se desempeña como directora de formación profesional en esta casa de estudios.



Resumen

Esta investigación tiene como objetivo identificar y analizar las competencias de los comunicadores sociales del SIS ECU 911, particularmente en la gestión de la comunicación durante la emergencia sanitaria. Para ello utiliza entrevistas a profundidad al personal integrante del ECU 911. La pregunta central que guía este estudio es: ¿Cuáles son las competencias necesarias para el ejercicio estratégico de la comunicación en situaciones de crisis en el SIS ECU 911? El análisis revela que los profesionales que desempeñan roles estratégicos dentro de instituciones como el SIS ECU 911 poseen una visión integral del trabajo interdisciplinario en el ámbito de las ciencias de la comunicación. Destacan por su capacidad de tomar decisiones rápidas. Este enfoque interdisciplinario y la agilidad en la toma de decisiones resultan fundamentales en un entorno organizacional como el ECU 911, caracterizado por enfrentar crisis continuas y requerir una gestión versátil de las distintas áreas de la comunicación.

Palabras clave

crisis, comunicadores, SIS ECU 911, competencias, comunicación, gestión

Organizational competencies of the ECU 911 Social Communicator in crisis situations

Abstract

This research aims to identify and analyze the competencies of social communicators of SIS ECU 911, particularly in the management of communication during health emergencies. For this purpose, it uses in-depth interviews with ECU 911 personnel. The central question guiding this study is: What are the competencies necessary for the strategic exercise of communication in crisis situations in SIS ECU 911? The analysis reveals that professionals who play strategic roles within institutions such as SIS ECU 911 have a comprehensive vision of interdisciplinary work in the field of communication sciences. They stand out for their ability to make quick decisions. This interdisciplinary approach and agility in decision making are essential in an organizational environment such as ECU 911, characterized by continuous crises and requiring versatile management of different areas of communication.

Keywords

crisis, communicators, SIS ECU 911, competencies, communication, management

Introducción

Esta investigación tiene como objetivo principal analizar el papel de los comunicadores en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y cómo manejan la comunicación de crisis, en particular, en el contexto de la emergencia sanitaria. Se busca identificar las competencias y responsabilidades de estos profesionales frente a situaciones que pueden repercutir tanto en la institución como en la sociedad. El enfoque se centra en comprender las competencias necesarias para llevar a cabo una comunicación estratégica durante crisis en el marco del SIS ECU 911.

Esta búsqueda responde a la necesidad de explorar las habilidades y conocimientos requeridos para gestionar eficazmente la comunicación en situaciones de crisis, específicamente en el contexto del ECU 911. Inicialmente, se describe el problema de estudio de manera que facilite la comprensión de la línea de investigación, y resalta su importancia en el campo de la investigación.

El estudio está estructurado en cuatro apartados, además de esta introducción y contextualización. En la segunda parte, se revisa la literatura sobre conceptos clave que sustentan la investigación. La tercera parte presenta la metodología, caracterizada como un estudio no experimental con un enfoque transversal descriptivo. Se describen las técnicas y procedimientos operativos para la recopilación de información relacionada con las competencias, servicio, experiencias y manejo de crisis. Finalmente, la cuarta parte presenta los resultados obtenidos en el estudio, respaldados por las conclusiones que validan los objetivos planteados.

Contextualización del estudio

La emergencia sanitaria de la covid-19 cambió el diario vivir de las personas a escala mundial, ocasionando grandes pérdidas dentro de diferentes empresas, organizaciones y demás campos laborales. Sin embargo, es importante la transición de los profesionales bajo estas circunstancias cruciales, y los comunicadores sociales no fueron una excepción; por el contrario, evolucionaron y se adaptaron a los tiempos de crisis.

El papel que cumplen los comunicadores sociales dentro y para las organizaciones no es sencillo; requiere una sólida formación y un constante perfeccionamiento de sus habilidades comunicativas. Estas competencias son fundamentales tanto para su desenvolvimiento personal como para el desarrollo sostenible de las instituciones y organizaciones para las que trabajan. Dada la dinámica actual, los comunicadores deben estar preparados para enfrentar los desafíos inherentes a una profesión en constante evolución. Chávez (2022, p. 4) indica que “el comunicador social está ampliamente capacitado y tiene conocimientos para desempeñarse dentro de sus campos”. Por tanto, en el campo de la

comunicación el papel que desempeñan los comunicadores sociales en diversas áreas y en la sociedad en general.

Diario *El Telégrafo* (2020) en un artículo titulado 'Nuevas oportunidades en tiempos de crisis' explica que "las situaciones de crisis siempre presentan nuevas oportunidades (como todo cambio). La cuestión está en descubrirlas, en trascender lo obvio y buscar nuevas perspectivas. ¿La solución? Superar buenas intenciones y sofisticadas terminologías mediante una adecuada preparación académica y laboral". Es aquí donde se destaca la importancia de la adaptabilidad de los comunicadores a la nueva era y cuenten con habilidades y competencias sólidas. De este modo, la comunicación es imprescindible para el desarrollo de cualquier actividad en nuestro entorno, debido a que es un proceso que construye significados compartidos.

La comunicación es una actividad dinámica y enriquecedora que va más allá de la simple transmisión de información (Chávez, 2022). Aunque es innegable que las instituciones requieren una serie de elementos y estrategias para garantizar su funcionamiento adecuado, el papel del comunicador en este contexto es de vital importancia para el desarrollo y fortalecimiento de la organización. En el ámbito empresarial y, en general, las empresas y organizaciones tienen la necesidad constante de comunicarse con su entorno, lo que resalta la importancia de contar con profesionales capacitados que puedan desempeñar funciones de portavoz y representación corporativa de manera efectiva. Es decir, un profesional cualificado para desarrollar ese cargo de portavoz en todo tipo de circunstancias, también en situaciones críticas (Domingo, 2017, p. 9).

En la Dirección de Comunicación (Dircom), las funciones que cumplen sus integrantes son importantes para el manejo de una institución, ya que permiten anticiparse a una crisis, si los profesionales que se encuentran al frente cuentan con el conocimiento del manejo en la comunicación de crisis. Fanny Paladinez, doctora en comunicación y periodismo, afirma que "es posible anticiparse a una crisis, pero dependerá de cada institución. Además, no debe esperar a que la crisis desarrolle y explote, sino tener un plan preventivo, para cuando llegue la situación de crisis poder aplicarlo, identificar cuáles serán los voceros, las personas a las que nos vamos a dirigir y lo que se debe decir ante la situación preestablecida de un posible siniestro" (comunicación personal, 27 de enero, 2020).

En Ecuador han ocurrido varios casos de crisis, uno de ellos fue el terremoto del 16 de abril de 2016 en Pedernales, provincia de Manabí. El sismo, cuya magnitud fue de 6,5 grados, ocasionó el fallecimiento de alrededor de 700 personas, así como la caída de estructuras telecomunicacionales de electricidad y de los centros más cercanos. Alexis Mejía, analista local de Vinculación con la Comunidad

del ECU 911 Samborondón, explica que al ser una crisis realmente fuerte y con grandes pérdidas materiales y humanas, tuvieron que realizar una ardua labor. Este analista añade: “aquí se visibilizó bastante el trabajo del comunicador y fue tan importante que tuvimos que atender nosotros mismos a través de redes sociales las emergencias más relevantes, la ciudadanía nos escribía a nuestra cuenta de Twitter y nosotros junto con el área operativa, Cuerpo de Bomberos, Policía Nacional, transmitimos esa información y ellos despachaban sus recursos, mientras nosotros trabajamos de la mano con el alertante diciéndole que ya está llegando la unidad, etc.” (comunicación personal, 27 de enero, 2020).

Durante la pandemia del 2020, el ECU911 se articuló a una respuesta gubernamental ‘inmediata’. Es así como los comunicadores sociales se enfrentaron a la tarea de colaborar estrechamente con otros centros de respuesta y proporcionar información urgente a la ciudadanía sobre la evolución de la crisis. Dada la gravedad de la situación, su capacidad de respuesta se convirtió en un factor crucial para mantener la serenidad entre los destinatarios de la información. Esto puso de manifiesto la importancia fundamental del rol del comunicólogo, ya que el equipo de comunicación se encontró en la necesidad de aprender a gestionar una crisis de gran magnitud. De hecho, la carencia de habilidades en esta área habría tenido el potencial de desencadenar el pánico en las comunidades.

Esta situación se asemeja a la respuesta inmediata que el ECU 911 desplegó tras el terremoto del 2016, cuando la comunicación efectiva desempeñó un papel crucial para proporcionar tranquilidad a la población en medio de la crisis. Un análisis comparativo de la respuesta del ECU 911 a ambas situaciones destaca la importancia de la capacidad de respuesta y la gestión de crisis en estos contextos críticos. Para Alexis Mejía, analista local de Vinculación con la Comunidad de ECU 911 Samborondón, “tuvimos que manejar las estrategias tanto operativas como comunicacionales para poder transmitir un mensaje tranquilizador de que estamos bien, de que estamos trabajando, de que estamos operativos para que no entre el caos” (comunicación personal, 27 de enero, 2020).

Nos encontramos actualmente ante una crisis sanitaria de alcance global, mucho más compleja y desafiante que la previamente citada, debido a los cambios y daños ocasionados. En este escenario, se destaca la responsabilidad de los actores del sistema de comunicación, como las instituciones y los medios de comunicación, en la gestión de la crisis del coronavirus. Según Sánchez (2020), estos actores “afroitan el reto de la transparencia, la coherencia, el entendimiento con los distintos *stakeholders*, el liderazgo y la divulgación” (p. 11).

Es importante que el portavoz sea capaz de sobrellevar situaciones bajo presión, en las que una palabra pueda ser el fin o el despunte de la empresa. Es aquí cuando se destaca la importancia de saber sobrellevar una crisis, la significación

de la comunicación asertiva y la trascendencia de un buen portavoz. “La labor principal de la persona responsable de la comunicación en la empresa es la de establecer el contacto con los diferentes públicos objetivo de la empresa, tanto internos como externos” (Merino, 2016).

La comunicación de crisis es considerada como uno de los más meticulosos componentes dentro de una empresa, puesto que debe ser tratada con suma cautela. La comunicación de crisis podría definirse como el conjunto de estrategias de gestión que buscan resolver determinada problemática dentro de la organización. Según Costa-Sánchez y López-García (2020), en la gestión de la comunicación de crisis, es crucial responder con anticipación y llevar a cabo un proceso para afrontar la situación de crisis, es decir, que es necesario estar siempre prevenido. Para ello, se demanda la toma de “decisiones rápidas en un momento de estrés y de datos desencontrados” (Merino, 2016, p. 161).

En relación con lo mencionado, es importante destacar la responsabilidad que tienen las organizaciones hacia sus públicos de dar respuesta inmediata en las primeras horas y tomar decisiones que beneficien tanto a la institución como a los afectados. La literatura existente revela una escasez de investigaciones significativas que aborden el papel del comunicador en situaciones de crisis, y más específicamente en el contexto de la institución del SIS ECU 911. Esta ausencia de estudios previos resalta la importancia de la presente investigación, ya que contribuirá a definir las competencias que los comunicadores han tenido que enfrentar y adquirir durante la emergencia sanitaria. En la sección de justificación, se explora en detalle la revisión de la bibliografía y la relevancia del presente estudio en este contexto.

Justificación de la investigación

La comunicación desempeña un papel fundamental en nuestra capacidad para relacionarnos con nuestro entorno. De manera similar, la comunicación en situaciones de crisis es crucial, y los comunicadores desempeñan un papel indispensable para que las organizaciones informen a sus públicos sobre lo que sucede en sus empresas. Estas acciones permiten a las organizaciones no solo informar, sino también sobrevivir durante emergencias sanitarias.

Es así que la relevancia de este trabajo radica en que toda organización o empresa, inevitablemente, debe enfrentar algún problema. Es en ese momento cuando se destaca la importancia de contar con un comunicador capacitado con las competencias requeridas para gestionar adecuadamente una crisis.

Los directores de comunicación y sus equipos en instituciones, ya sean públicas o privadas, encargadas de coordinar emergencias en la ciudadanía, como el

Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 (SIS ECU 911), desempeñan un papel trascendental en estas entidades. En Ecuador, la comunicación en tiempos de crisis no está claramente definida en el perfil profesional de quienes ejercen esta labor. Muchos profesionales aplican sus competencias para resolver problemas en las organizaciones donde trabajan. Por ello, este estudio busca identificar estas habilidades, reconocer la formación de los profesionales en estos cargos y determinar su nivel de conocimiento en comunicación de crisis.

Los comunicadores sociales, a lo largo de su formación académica, adquieren y desarrollan distintas actitudes y aptitudes. Por tanto, es fundamental identificar estas competencias en el ámbito comunicacional, tanto para el perfil de los comunicadores que actualmente están en formación como para instituciones clave cuyo objetivo es establecer el orden y la seguridad de los habitantes de una región.

Ámbito de estudio

Para el desarrollo de esta investigación, se adopta un enfoque descriptivo, con el objetivo de identificar y describir cuáles son las competencias organizacionales que debe tener un comunicador social al desempeñarse en instituciones públicas como el SIS ECU911 en situaciones de crisis. En este tipo de investigaciones, es fundamental analizar en detalle variables de la unidad bajo estudio.

Cabe mencionar que el análisis no pudo centrarse exclusivamente en el Centro Zonal 7 del SIS ECU911, que comprende las provincias de El Oro y Loja, debido a la falta de personal dedicado a la comunicación en las instituciones de dichas zonas.

Esta investigación plantea la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las competencias necesarias para el ejercicio estratégico de la comunicación en crisis en el SIS ECU 911? Es importante destacar que, en el contexto ecuatoriano, la formación dirigida a conocimientos relacionados con la comunicación y la gestión de crisis para comunicadores sociales es, en muchas ocasiones, insuficiente. Se podría suponer que este corpus teórico y práctico debería estar incorporado en la formación en comunicación institucional; sin embargo, la realidad muestra que esta preparación es limitada.

El rol de los licenciados en comunicación social que trabajan en instituciones con una gran influencia en la sociedad es crucial. Estos profesionales deberían ser reconocidos como uno de los pilares fundamentales dentro de las organizaciones, ya que no solo deben ser capaces de anticipar una crisis, sino también de responder de manera rápida y efectiva cuando esta ocurre. La experiencia y la formación continua son esenciales para que estos comunicadores enfrenten con éxito escenarios adversos.

Los objetivos de esta investigación son los siguientes: analizar el papel del comunicador social en el SIS ECU 911 y su manejo de la comunicación de crisis durante la emergencia sanitaria; determinar el perfil del comunicador social dentro del SIS ECU 911; identificar las competencias de los comunicadores en relación con la comunicación de crisis; y reconocer las funciones que desempeñan los comunicadores sociales en el SIS ECU 911.

Este análisis de caso se centra en la discrepancia potencial entre el perfil multidisciplinario de un comunicólogo en centros de coordinación de emergencias y el cargo que desempeña dentro del área de comunicación social. Se plantea la hipótesis de que la figura del comunicador es esencial como líder ante una crisis institucional. La investigación busca determinar si la formación y las competencias de los comunicadores les habilitan para asumir un rol de liderazgo en situaciones de crisis, específicamente en el contexto del ECU 911.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 es un centro de atención de emergencias que coordina a instituciones articuladas, tales como: Policía Nacional del Ecuador, Fuerzas Armadas del Ecuador, Cuerpo de Bomberos, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ministerio de Salud Pública, Agencia Nacional de Tránsito, Secretaría de Gestión de Riesgos, Cruz Roja Ecuatoriana, entre otras. Según la *Revista Gestión* (2015), es una de las instituciones más importantes del país. En el departamento administrativo del SIS ECU 911, los profesionales realizan comunicación estratégica a partir de un plan de contingencia, que suele ser un manual de gestión de crisis.

La comunicación ha sido estudiada tradicionalmente desde al menos tres enfoques teóricos: el funcionalista, el estructuralista y la teoría crítica. En este estudio, se ha seleccionado el enfoque funcionalista con el objetivo de obtener una comprensión integral del fenómeno de la comunicación en situaciones de crisis. Contreras y Garibay (2020) sostienen que el enfoque funcionalista se centra en cómo la comunicación cumple una función en la sociedad satisfaciendo necesidades. En el ámbito organizacional, esta contribuye a mantener la estabilidad y productividad del sistema. En el contexto del presente estudio, este enfoque ofrece una perspectiva sobre cómo la comunicación es esencial para el funcionamiento eficaz del ECU 911 y cómo el comunicador cumple un rol crucial en situaciones de crisis.

Además, se ha adoptado un enfoque interdisciplinario que, según Acebedo (2019), es relevante para examinar las corrientes y conflictos presentes tanto dentro de la disciplina de la comunicación como en su relación con otros campos del conocimiento. Este enfoque permite analizar las competencias desde diversas perspectivas que provienen no solo de la comunicación de crisis, sino también de la comunicación estratégica y otros ámbitos relacionados.

Por otro lado, Márquez et al. (2017) argumentan que “en un mundo tan cambiante, la comunicación se ha convertido en uno de los elementos más importantes para la adaptación y desarrollo de las organizaciones” (p. 587). En otras palabras, ante las transformaciones organizacionales, la comunicación cobra relevancia. Es imperativo que quienes integran dicha organización se adapten y empleen la comunicación eficazmente para propiciar un desarrollo armónico y eficiente.

Comunicación de crisis

Para Valarezo (2019), “se trata de un tipo de comunicación definida por su carácter temporal y con unos límites bien definidos” (p. 105). La comunicación de crisis busca estratégicamente encontrar solución a problemas que afectan a la imagen, identidad o reputación de la empresa; “debe enfrentarse a catástrofes, desórdenes, desviaciones y perturbaciones que generan una situación de incertidumbre, intentando, como objetivo principal, limitar la escalada del fenómeno” (p. 43). Cada institución tiene sus vulnerabilidades, por tanto, se requiere de un equipo de comunicación encargado de identificar las posibles amenazas que pueden afectarla o no.

En momentos de incertidumbre, la comunicación de crisis se convierte en una herramienta esencial para restaurar la tranquilidad y establecer una conexión con el público. Esto se logra mediante una gestión rápida, eficaz y transparente de acciones inmediatas que involucran la adquisición, análisis y difusión de información. Dadas las circunstancias de urgencia que suelen caracterizar a las crisis, cuando el tiempo es escaso o nulo para diseñar estrategias de comunicación detalladas, se requiere contar con habilidades que permitan entablar un diálogo efectivo con la audiencia de manera instantánea.

En Ecuador, la Dirección Nacional de Comunicación Social del Ministerio de Educación reconoce la importancia de la comunicación y gestión de crisis. Luna (2014) subraya la necesidad de “promover la aplicación de una guía práctica de Gestión de Crisis Comunicacional, como uno de los productos de su estrategia comunicacional, para generar acciones preventivas y anticipadas” (p. 58).

Autores como Quintana y Baquerizo (2019) explican que, en el país, los planes de prevención para crisis no son aplicados en su totalidad. Según un estudio efectuado a 28 empresas, la gestión de crisis se centra en la seguridad y la salud ocupacional; es decir, en responder a la emergencia. No se evidencia que dichas empresas cuenten con un plan de acción de comunicación dirigido a los diversos públicos con quienes se relacionan ni frente a las potenciales situaciones de riesgo que podrían enfrentar (p. 36).

En 2017, se realizó un estudio similar sobre este tema en la Universidad Particular de Loja (UTPL) con el título “Gestión de la Comunicación Interna en las

Universidades del Ecuador". Allí se analizaron 26 universidades ecuatorianas para conocer si contaban con comunicadores sociales para desempeñar sus funciones. Los resultados evidenciaron que el 80 % de las áreas cuenta con responsables de comunicación quienes efectuaron una selección adecuada de estrategias y habían mantenido una comunicación efectiva, tanto interna como externa.

Losada Díaz (2018), al abordar la temática de las crisis, sostiene que "en situaciones de crisis, la comunicación sigue siendo un elemento imprescindible, puesto que contribuye enormemente a su propagación y es indispensable en su resolución. No obstante, la comunicación no borra la crisis" (p. 25). Esta perspectiva esclarece que la comunicación y la gestión de crisis son interdependientes, pero no son lo mismo. Si bien la comunicación es una herramienta poderosa en la gestión de una crisis, no tiene la capacidad de resolver todos los problemas por sí sola. La resolución de la crisis implica acciones concretas y estrategias. La comunicación, en este contexto, es una parte fundamental de un enfoque integral para afrontar situaciones críticas, sin embargo no es una panacea que las haga desaparecer por completo.

Gestión de crisis

Vázquez-Sande et al. (2019) explican que en situaciones caóticas o de crisis, la comunicación funciona como un elemento cohesionador que, de alguna manera, aporta sentido y orden a las diversas variables que intervienen en ese contexto. Además, señalan que "realmente gestionar una situación de crisis de forma proactiva exige necesariamente estar preparados para poner en marcha los procedimientos diseñados para ese escenario" (p. 1750). Es decir, para gestionar una crisis, las personas a cargo deben conocer los pasos a seguir en esa situación y llevar a cabo las acciones necesarias.

Sánchez (2020) conceptualiza la gestión de crisis como la manera en que "se responde a lo que ocurre" (p. 53), lo que conlleva la implementación de estrategias, acciones y medidas para enfrentar la crisis. En la actualidad, la gestión de crisis ha adquirido una importancia creciente en las instituciones.

La gestión de crisis desempeña un papel crucial en la reducción de los impactos. Según Fernández y Ramírez (2020), la gestión de crisis la definen como "todas las medidas tomadas, antes, durante y después de una crisis para aminorar o reducir el daño causado" (p. 8). Esto implica que la gestión de crisis hace hincapié en la importancia de tomar medidas en diferentes etapas de una crisis. Antes de que ocurra la crisis, implementar estrategias de prevención y preparación. Durante la crisis, llevar a cabo acciones para contener y gestionar la situación. Después de la crisis, la atención se centra en la recuperación y en la reducción de los daños ocasionados. El objetivo final es minimizar los efectos adversos de la crisis.

Crisis: Emergencia sanitaria covid-19

En el tiempo de pandemia de la covid-19, el mundo se enfrentó una crisis de proporciones significativas, como destacan Crespo y Garrido (2020) al afirmar que se trató “de una crisis a gran escala” (p. 13). Estos autores argumentan que esta crisis se caracteriza por la presencia de factores sorpresa, desestabilización, estrés, menos tiempo para la toma de decisiones y un público afectado emocionalmente, entre otros aspectos. En definitiva, ante una situación de crisis se está expuesto a acontecimientos inesperados que amenazan la estabilidad de una institución, sus integrantes, su público y su entorno.



LA ASOCIACIÓN ▾ ACTUALIDAD ▾ AGENDA ▾ ASOCIADOS ▾ INICIATIVAS ▾ FORMACIÓN ▾ PUBLI

VOLUNTARIADO

La gestión de la pandemia estrena el II Ciclo de Casos Prácticos de Comunicación de Crisis

10 OCT, 2023 | DIRCOM CATALUNYA, SIN CATEGORIZAR



Imagen 1. El II Ciclo de Casos Prácticos de Comunicación de Crisis enfoca la gestión de la pandemia, la relación con los medios y la comunicación interna. Captura de pantalla DIRCOM (Asociación de Directivos de Comunicación)

En la crisis social por la covid-19, el ámbito institucional se ha visto afectado, tal como menciona Xifra (2020):

El cambio de modelo laboral, con él paso a modalidades de teletrabajo de funciones que nunca se plantearon un uso exclusivo de las tecnologías de la información como canal prioritario de comunicación entre empleadores y empleados, es uno de los rasgos fundamentales de esta crisis. (p. 7).

Además, la crisis sanitaria de la covid-19 ha tenido un impacto significativo en la sociedad y las instituciones. Como indican Costa-Sánchez y López-García (2020), “la presente crisis sanitaria ha supuesto una realidad mucho más compleja y grave que las precedentes, como la del ébola o la gripe A, más acotadas en su duración temporal y en los daños ocasionados” (p. 11). En este contexto, Fernández (2020) sostiene que “la actual crisis sanitaria ha evidenciado que la comunicación es el sistema nervioso central de nuestra sociedad, la que mueve todos sus resortes y la que nos permite avanzar hacia uno u otro camino” (p. 381). Este autor destaca que la comunicación logra ser un medio para minimizar el impacto de una crisis como la de la covid-19.

Comunicación estratégica de Marcelo Manucci

Al hablar de comunicación estratégica, Manucci (2007) menciona que existen organizaciones que deben enfrentar situaciones difíciles, y su planificación no alcanza para que lleguen a ser efectivas. Además del uso de las mismas herramientas, se encuentran atrapadas y no se percatan de la falta de visión y liderazgo; es decir, al encontrarse la institución en riesgo, puede ser que la planificación no sea suficiente, sino que debe visualizarse otros aspectos para mejorar la situación.

También, Manucci (2007) explica que “un proceso de cambio implica abandonar parte de lo conocido para avanzar en un territorio desconocido. Este pasaje de la incertidumbre (que significa dejar lo conocido) a la acción (de avanzar sobre lo desconocido)” (p. 21). En este sentido, la comunicación gestionada de una forma estratégica plantea la relevancia de su papel, si por medio de ella se alcanza a preparar a las organizaciones para aprovechar las oportunidades y asumir situaciones de cambio y transformación.

Por otra parte, Martínez et al. (2017) apuntan que “las organizaciones actuales están permanentemente interactuando con un entorno altamente cambiante” (p. 135). Por esta razón, Manucci (2007) afirma que “cambiar las perspectivas de la realidad corporativa, redefinir espacios de intervención y desarrollar nuevas herramientas de cambio es el desafío actual que lleva a las organizaciones a trascender un espacio construido, previsible y determinado para integrar la dinámica de una trama de posibilidades, para trazar nuevos rumbos que posibiliten crecer y participar” (p. 24).

Papel del comunicador

El comunicador social es un profesional con las habilidades, conocimientos y competencias necesarias para abordar diversas circunstancias que surgen en su campo de actuación en la sociedad, las cuales suelen ser variadas y cambiantes. Dentro de una institución, se espera que cumpla con los requisitos específicos, ya que su ámbito de acción ha experimentado cambios significativos en tiempos recientes. Por lo tanto, debe estar alerta para comprender y adaptarse a estos cambios,

ajustándose a los nuevos escenarios dentro del ámbito de la comunicación, pensando en cómo abordar los desafíos y llevar a cabo una comunicación efectiva.

Para Barrero y Palacios (2015), la incertidumbre y el desconcierto son factores que afectan tan significativamente a una organización, razón por la cual se deben diseñar estrategias que posibiliten la anticipación y la actuación frente a lo desconocido. Asimismo, para estos autores “este aspecto donde la comunicación, gestionada de manera estratégica, comienza a plantear su papel, dado que es a través de ella que se logra preparar la organización para reducir la incertidumbre, aprovechar las oportunidades y asumir posiciones de transformación y cambio” (p. 204).

En una encuesta realizada a estudiantes de comunicación se identificaron ciertas competencias que un comunicador social debería cultivar. Siguiendo a Barrero y Palacios (2015), estas incluyen el “dominio de la expresión oral y escrita, ejercicio ético de la profesión, interrelación con la sociedad, conocimiento del contexto, pensamiento crítico y analítico, manejo de medios e información, dominios tecnológicos, cultura general y creatividad” (p. 203).

Para conocer acerca de la función que tiene el comunicador, Rivadeneira y Montoya (2018) explican que:

El comunicador social, resulta ser el gestor o mediador dentro del campo de la comunicación, sirviendo como fuente de información y expresión entre los medios masivos y la cultura en general. Difunde, representa y proyecta la información con el uso de estrategias comunicativas que fortalecen la relación entre las distintas entidades y el público objetivo. (p. 62)

La labor del comunicador dentro de una institución es crucial. Tal como plantea Osto (2016), el ser humano por su naturaleza desea reconocer el medio que lo rodea, por lo que “dentro de las organizaciones el colaborador siente la necesidad de estar en constante comunicación con su entorno” (p. 81). Por tanto, para desempeñar eficazmente su rol, el comunicador debe comprender tanto la institución internamente como su público externo y el contexto en el que opera. Márquez et al. (2017) añaden que “en la actualidad las acciones que realizan las instituciones giran en torno a la comunicación, ya que de esta depende el logro de los objetivos organizacionales [...] Por este motivo en las grandes empresas existen y valoran los departamentos de comunicación” (p. 588).

Apolo et al. (2017) argumentan que las acciones internas “permiten a los profesionales de esta área desarrollar estrategias comunicacionales alineadas a las necesidades de la organización” (p. 536). Estos autores destacan que en una institución los profesionales trabajan en función de intereses comunes y del contexto laboral, para alcanzar metas compartidas.

El papel de un comunicador social de ECU 911 es importante y este debe tener la capacidad de saber sobrellevar crisis. Alexis Mejía, analista local de vinculación con la comunidad explica cuáles fueron las crisis a las que los comunicadores del ECU 911 se han tenido que enfrentar (ver Figura 2). “Aquí se visibilizó bastante el trabajo del comunicador y fue tan importante que tuvimos que atender nosotros mismos a través de redes sociales las emergencias más relevantes” (comunicación personal, 8 de octubre de 2020).

Perfil profesional

Según Mercadet y Ortega (2020), “el comunicador social, inexorablemente, tiene que saber mucho sobre pocas cosas y un poco sobre muchas” (p. 65). Debe contar con una sólida formación académica que le permita administrar y comunicar información valiosa desde una perspectiva ética en un contexto donde la información se multiplica exponencialmente y a intervalos cada vez más cortos a escala global.

Según Baquerizo et al. (2018), el papel del profesional debe tener una mirada holística y abordar los procesos relacionados con la comunicación en la institución. También, debe desempeñar un rol como experto y gestor de la identidad y cultura de la institución, estableciendo relaciones afectivas con su público interno y externo. En este sentido, se entiende que el profesional cumple una función de gestor estratégico importante en la organización que trabaja.

Para definir un perfil adecuado del comunicador, es necesario considerar tanto los aspectos técnicos como los estratégicos. Chávez (2022) señala que en la sociedad actual no existe un perfil concreto para el comunicador social, subrayando la necesidad de investigaciones que determinen sus funciones específicas. Destaca la importancia del comunicador en la vinculación entre personas por medio de procesos comunicacionales. Sin embargo, existe la percepción de que el comunicador puede desempeñarse en todos los campos. Bardales-Vásquez (2022) exhorta que “se mire al comunicador social como un profesional todo terreno, que muchas veces genera el despliegue comunicacional imitando estrategias y acciones de comunicación” (párr. 2).

El comunicador está orientado a volverse un ser con conciencia comunicadora de acercar al ciudadano a que participe, a consensar y preguntar sobre lo que está pasando en la sociedad. Tiene un deber, posee ética, responsabilidad cívica y patriótica; prioriza la verdad en su labor informativa (Chávez, 2022).

De acuerdo con Acebedo (2019), el comunicador debe forjar su identidad profesional más allá de ser simplemente un intermediario o un empleado, y trascender su papel como técnico o generador de contenido mediático sin contexto. Debe adquirir una formación que lo convierta en un pensador crítico

y en un experto en ciencias sociales, actuando como un “facilitador de interacciones sociales”. A su vez, propone un nuevo perfil profesional; allí el comunicador debe tener:

1. Autorreconocimiento personal y colectivo de los procesos socioculturales, autoconfianza, independencia, habilidades para el trabajo en grupo y una actitud ética, reflexiva y solidaria.
2. Competencias comunicativas amplias, especialmente en lo que se refiere a narración, argumentación y medios digitales, utilizando diversos lenguajes y plataformas mediáticas.
3. Aptitud para la observación, el análisis y la investigación aplicada de los procesos, dilemas y necesidades comunicativas en entornos socioculturales diversos, mediante enfoques interdisciplinarios inspirados en las ciencias sociales y las teorías de la comunicación.
4. Habilidad para fomentar la reconciliación y la paz en comunidades y regiones, y para intervenir en procesos de mediación de conflictos por medio de estrategias comunicativas adecuadas.



Imagen 2. Los comunicadores del Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911 tienen la responsabilidad de llevar a cabo la vinculación con la comunidad mediante Ferias Ciudadanas. Captura de la cuenta X del ECU911 Machala

Competencias del comunicador

Las competencias representan un valor añadido dentro del campo laboral, ya que incluyen comportamientos que evidencia el adecuado uso y gestión de conocimientos en su entorno de trabajo. Para Jácome López (2016), las competencias “permiten identificar atributos personales (capacidades, idoneidad, elementos de proceso (tener la habilidad, cierta destreza, ir al encuentro una cosa de otra, estar de acuerdo con aspirar) y hacen referencia a un producto (conseguir algo, aspirar a algo)” (p. 313). Es decir, los profesionales deben ser capaces de enfrentar situaciones de cambios constantes dentro de la institución para reducir su impacto, desde crisis hasta otros acontecimientos imprevistos, y mitigar sus efectos.

Cadalzo et al. (2016) definen las competencias en una organización como un conjunto de características relacionadas principalmente a su capital humano, que abarcan conocimientos, habilidades y experiencias que los integrantes del equipo adquieren a lo largo de su trayectoria laboral, facilitando así un desempeño efectivo en la organización.

Además, Barrero y Palacios (2015) enfatizan que las competencias pueden evolucionar con el tiempo. Dado el contexto que rodea al comunicador, estas competencias van cambiando. Un claro ejemplo es la adaptabilidad demostrada durante la pandemia de la covid-19. En este contexto, Sánchez (2020) sugiere que, para tener una estrategia de comunicación efectiva, se pueden llevar a cabo acciones que ayuden a reducir los riesgos. También indica que “se conforma el equipo de comunicación de riesgo, se establece coordinación interna, interinstitucional, la capacitación de voceros, la elaboración de mensajes, la definición de canales y los formatos de difusión, el plan de comunicación, el monitoreo y la evaluación” (p. 52).

Barrero y Palacios (2015), en un análisis sobre competencias y capacidades de un comunicador, destacan las siguientes competencias básicas:

Tabla 1. Competencias básicas del comunicador social

1. Actuar de manera ética, transparente, honesta y comprometida con su sociedad.
2. Dominar la expresión oral y escrita.
3. Ser empático y escuchar.
4. Conocer su contexto y realidad social, cultural, económica, política, tecnológica.
5. Ser reflexivo, crítico e investigativo, plantearse interrogantes.

Fuente: Barrero y Palacios (2015)

Los mismos autores determinaron ciertas competencias específicas del comunicador dentro de cualquier organización:

Tabla 2. Competencias específicas del comunicador en las organizaciones

1. Posibilitar espacios de intercambio, diálogo y participación.
2. Desarrollar una visión global y sistémica de la organización, de la sociedad y de sus diferentes fenómenos.
3. Investigar, analizar y planificar todas las políticas, planes y acciones de comunicación desde una perspectiva estratégica.
4. Promover una cultura dentro de la organización acorde con valores, creencias y significados compartidos por sus integrantes.
5. Posibilitar la inserción de la organización en su entorno de manera armónica, responsable y sostenible.
6. Posibilitar la integración y construcción de identidad/es.

Fuente: Barrero y Palacios (2015, p. 21)

Para Rivadeneira y Montoya (2017), el comunicador también debe tener la capacidad de:

Tabla 3. Competencias

1. Interpretar el entorno y tener la capacidad de formular ejes estratégicos que marquen el rumbo de acciones y planes eficaces para el beneficio y desarrollo de la organización.
2. Ser hábil a la hora de identificar factores de integración que influyan en la organización y mejoren el clima organizacional.
3. Estar en capacidad de gestionar las experiencias y las percepciones de las personas involucradas en la organización para mejorar la actitud y disposición de estas.
4. Ser, pensar y actuar como líder.
5. Promover cambios.
6. Contar con la habilidad de desarrollar la imagen pública y una buena reputación de la organización en situaciones desfavorables o de cambio.
7. Posibilitar la integración y construcción de identidad/es.

Fuente: Rivadeneira y Montoya (2017, p. 7)

Estas son otras competencias del comunicador sugeridas por Chávez (2022):

El comunicador es un ente gestor o mediador dentro de su campo, ya que sirve como fuente de información y expresión entre los medios masivos y la cultura en general; además, difunde, representa y proyecta la información con el uso de estrategias comunicativas que fortalecen la relación entre las distintas entidades y el público objetivo, con capacidad de adaptación a las nuevas tecnologías, carácter crítico con el entorno global, creatividad, asertividad en la forma de comunicar y ética (p. 7).



Imagen 3. Los comunicadores del SIS ECU911 brindan capacitación constante sobre emergencias. En el 2020, las atenciones se concentraron en covid-19. En el 2023, es el fenómeno de El Niño. Captura de la cuenta X del ECU911 Machala

Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

El Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU911 es una institución encargada de la coordinación de emergencias dentro del país, cuya misión es:

Gestionar en todo el territorio ecuatoriano, la atención de las situaciones de emergencia de la ciudadanía, reportadas a través del número 911, y las que se generen por video vigilancia y monitoreo de alarmas, mediante el despacho de recursos de respuesta especializados pertenecientes a organismos públicos y privados articulados al sistema, con la finalidad de contribuir, de manera permanente, a la consecución y mantenimiento de la seguridad integral ciudadana. (SIS ECU 911, 2020)

La institución SIS ECU 911 opera con un modelo de gestión específico. Cuando se recibe una alerta, esta ingresa primero al Área de Evaluación de Llamadas. En esta fase, la llamada es filtrada y clasificada. Posteriormente, se transfiere al Área de Despacho de Emergencias, donde se coordinan los recursos necesarios para responder adecuadamente a la emergencia SIS ECU 911 (2020).

El SIS ECU 911 es una institución que opera a escala nacional en Ecuador. Su función principal es coordinar las respuestas a emergencias, trabajando conjuntamente con otras instituciones. Su objetivo es salvaguardar y garantizar la vida de las personas, activando los protocolos y procedimientos adecuados para cada situación.

A lo largo de su existencia, el SIS ECU911 ha enfrentado una serie de retos y situaciones críticas en Ecuador. Estos eventos incluyen terremotos, las protestas de octubre de 2019 y las manifestaciones de junio de 2022. En estas últimas, trágicamente, se contabilizaron nueve víctimas mortales. Asimismo, hubo incidentes en los que se usaron vehículos con explosivos en agosto, septiembre y noviembre. Estos ataques resultaron en la pérdida de vidas, personas heridas y daños materiales en provincias como Guayas y Esmeraldas. A raíz de estos acontecimientos, se declararon estados de excepción y el Gobierno señaló a grupos delictivos como responsables.

ACTUALIDAD

Más de 35.000 emergencias se atendieron durante el feriado

Hay una reducción del 2,7% respecto a cifras registradas en el 2022, según el ECU911



EDISON ANDRÉS GARCÍA YÉPEZ

Actualizado 09/10/2023 19:19



Accidentes. En Quito se reportaron 7.653 emergencias en el feriado. @BOMBEROSQUITO

Imagen 4. Tras la crisis de la covid-19, el ECU 911 continúa enfrentando eventos críticos a escala nacional, gestionando crisis y atendiendo emergencias. Esta noticia reporta las emergencias atendidas en el feriado del 9 de octubre de 2023. Captura de pantalla del diario Expreso

En marzo de 2023, ocurrió un deslave mortal en Alausí, un deslizamiento de tierra que provocó la pérdida de 65 vidas y dejó a más de cien personas desahuciadas, además de causar daños a numerosas viviendas. En enero de 2022, las fuertes lluvias en Quito causaron un aluvión en La Gasca, al norte de la ciudad, provocando inundaciones en calles, daños en viviendas y vehículos, y

lamentablemente pérdida de vidas humanas. Estos eventos críticos requirieron de una respuesta inmediata y coordinada, y el SIS ECU911 desempeñó un rol fundamental en la gestión de estas crisis, incluyendo la respuesta al brote de covid-19.

Según el informe de Gestión del Servicio Integrado de Seguridad (2020), “mantienen la operatividad de los centros Zonales y locales a nivel nacional con la participación activa de los funcionarios durante las 24 horas” (p. 3). Es decir, los miembros de esta institución continúan laborando en medio de crisis que afecta al país, adaptándose a significativas transformaciones en su modo de vida y laboral.

Metodología de la investigación

Esta indagación, de carácter cualitativo, tiene la finalidad de conocer cualidades de los comunicadores sociales del SIS ECU911, más no contabilizarlas o cuantificarlas. Es decir, en la recolección de datos no se efectúa la medición, sino conocer, describir e interpretar las respuestas obtenidas. El enfoque de investigación cualitativa profundiza fenómenos o hechos tal como suceden en la realidad, analizados desde la perspectiva de los participantes, en su contexto y en interacción con su entorno. En este sentido, Mora (2022) explica que una indagación cualitativa se centra en la exploración profunda de la perspectiva de una persona o un grupo de individuos de cómo una persona o un conjunto de individuos experimentan, opinan y entienden el mundo que los circunda.

El estudio tiene un diseño no experimental y transversal descriptivo. Esto se debe a que no se construye ninguna situación, las unidades de análisis son estudiadas en un entorno real, en su ambiente (en este caso dentro del departamento de comunicación de SIS ECU 911), por lo tanto, las variables no son alteradas ni modificadas, esto permite un mejor análisis de resultados. Es una investigación transversal descriptiva porque ofrece la opción de estudiar unidades de análisis particulares (comunicadores sociales del SIS ECU911) y analizar las variables en un momento determinado, mientras proporciona una descripción detallada.

Esta investigación tiene un alcance descriptivo, con el objetivo de identificar y describir las competencias requeridas para un comunicador social que desempeña funciones en instituciones públicas como el SIS ECU911. En este marco, las investigaciones descriptivas identifican a los comunicadores del ECU 911 como las “unidades de análisis” y, en función de ellos, describen detalladamente las variables relacionadas con estos profesionales.

El estudio utiliza un muestreo no probabilístico debido a su enfoque cualitativo. Esto significa que la selección de los participantes, en este caso los comunicadores sociales del SIS ECU911 en Samborondón (nacional), Machala (zonal) y Loja (local), se determina según el criterio del investigador y no mediante un proceso aleatorio. En este tipo de muestreo, la elección de los participantes no se basa en la probabilidad, sino en criterios específicos relacionados con los propósitos de la investigación.

La selección de la muestra empleó un enfoque de sujetos tipo, el cual se utiliza con el propósito de obtener datos más profundos y no tiene como objetivo la obtención de una muestra grande o estandarizada, sino la exploración en profundidad de las características y cualidades necesarias para el estudio de la unidad de análisis que, en este caso, son los comunicadores sociales del SIS ECU911 en las ubicaciones mencionadas.

Para la recolección y análisis de los datos obtenidos de nuestra unidad de análisis, se utilizaron entrevistas a profundidad para recolectar datos (fuentes testimoniales) de expertos sobre comunicación y gestión de crisis. Esto permitió realizar un contraste con la información recolectada en las fuentes documentales. Por ejemplo, según Ruíz (2015), la entrevista es una manera de comprender una realidad. En este marco se efectuó entrevistas a profundidad a los comunicadores que laboran en los centros del SIS ECU911. Al respecto, según Fuster (2019) en la entrevista a profundidad "se espera adquirir información acerca del objeto de estudio, teniendo en cuenta que esta información está presente en la biografía del individuo entrevistado" (p. 210).

Para aplicar este instrumento de recolección de datos se realizó un banco de preguntas destinado a tres grupos: especialistas nacionales, especialistas internacionales y comunicadores sociales de SIS ECU 911. En las entrevistas, las variables a analizar fueron: a) Competencias, b) Servicio, c) Experiencias, d) Manejo de crisis. La matriz de análisis de entrevistas tuvo como finalidad identificar los datos relacionados al tema que brindaron los entrevistados para discernir la información necesaria para el estudio. Los participantes se describen en la tablas 4, 5 y 6.

Tabla 4. Fuentes de información participantes nacionales

Nombre y apellido	Cargo que ocupa	Institución/ Ciudad	Fecha de entrevista
Fanny Paladines	Docente investigadora de la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL)	Loja	28 de enero de 2020
Jenny Yaguache	Docente de comunicación organizacional de la UTPL	Loja	29 de septiembre de 2020
Jorge Largo	Coordinador general y asesor del Gobierno Municipal de Atahualpa. Excoordinador nacional del ECU 911	El Oro	10 de octubre de 2020

Fuente: Quezada (2015)
Modificado por Cordova y Zhune

Tabla 5. Fuentes de información participantes internacionales

Nombre y apellido	Cargo que ocupa	País	Fecha de entrevista
Bruno Ciriogliario	Máster en comunicación corporativa y planificación estratégica por la Universidad Pontificia de Salamanca (UPSA). Capacitador y <i>speaker</i> en temas de comunicación corporativa. Docente en la UNSTA. Gerente de comunicación.	Argentina	6 de octubre de 2020
Carlos Losada	Doctor en Ciencias de la Información por la Universidad Pontificia de Salamanca. Docente de comunicación institucional, de empresa y de imagen corporativa.	España	1 de octubre de 2020
Manuel Montaner	Licenciado en Relaciones Públicas por la Universidad Argentina de la Empresa. Director de la Carrera de Relaciones Públicas de la Universidad de El Salvador. <i>Coach</i> ontológico profesional.	Argentina	13 de octubre de 2020
Natalia Sara Mendinueta	Periodista, consultora estratégica de comunicación. Especialista en gestión de crisis.	España	12 de noviembre de 2020

Fuente: Quezada (2015)
Modificado por Cordova y Zhune

Tabla 6. Fuentes de información participantes del SIS ECU 911

Nombre y apellido	Cargo que ocupa	Institución/ Ciudad	Fecha de entrevista
María Dolores Ruiz	Analista local de comunicación	Loja	5 de octubre de 2020
Alexis Mejía Ruiz	Analista local de vinculación con la comunidad	Samborondón	8 de octubre de 2020 22 de octubre de 2023
Leghinsh Pallares	Directora de comunicación	Samborondón	8 de octubre de 2020
Alberto Samaniego	Director zonal de comunicación	Machala	29 de octubre de 2020 22 de octubre de 2023

Fuente: Quezada (2015)
Modificado por Cordova y Zhune

Resultados de las entrevistas aplicadas

A los especialistas nacionales

En esta sección se destacan las respuestas obtenidas de los especialistas nacionales quienes, de forma general, tienen opiniones muy similares con respecto a las competencias de un comunicador social del SIS ECU 911. Ponen especial énfasis en que este profesional debe tener un manejo polivalente de todos los tipos de comunicación. “[E]l comunicador debe tener como competencia establecer esa visión holística, de manera que pueda observar el entorno, analizar, generar valores referenciales y armarlos en procesos de comunicación” (Yaguache, comunicación personal, 20 de septiembre de 2020). Esta perspectiva concuerda con los autores Baquerizo, Correa y Yaguache (2018) al indicar que el comunicador en la institución tiene que tener una mirada holística, pues debe cumplir con varias funciones en los procesos de la comunicación.

Por su parte, Jorge Largo afianza que el profesional en comunicación dentro de una institución “debe conocer comunicación social, diseño gráfico, redes sociales, comunicación digital, marketing digital, comunicación política y geopolítica” (comunicación personal, 10 de octubre de 2020). Sin embargo, el disenso entre que cualquier comunicador puede ejercer comunicación de crisis es evidente, puesto que “tiene que ser alguien que antes haya trabajado en el tema de comunicación organizacional o corporativa, porque si usted pone a un periodista puro y duro en la gestión de comunicación de crisis va a ser un trabajo bastante difícil para él” (Yaguache, comunicación personal, 20 de septiembre de 2020).

La fuente citada asegura que no es posible para cualquier comunicador solventar una crisis. No obstante, su respuesta tiene una contraparte de modo que

Largo dice: “no existe una variación en el tema profesional, depende mucho de tu innovación y compromiso” (comunicación personal, 10 de octubre de 2020). Los entrevistados disciernen entre sus opiniones al respecto del servicio del SIS ECU 911 durante la pandemia, pero algunos de ellos se refieren a la parte operativa y no a la comunicacional. “Yo creo que durante esta emergencia sanitaria lo que más se visualizó fue a la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgo, pero el ECU en menor magnitud” (Yaguache, comunicación personal, 20 de septiembre de 2020).

De igual forma, Paladinez (comunicación personal, 28 de enero de 2020) explica que “ECU 911 procura en lo posible solventar algunas situaciones, sin embargo, hay ciudadanos que emiten quejas, puesto que consideran que esta institución no brinda respuesta inmediata”. Por otro lado, un solo especialista aclaró que la institución pese a no tener tanta antigüedad es una de las mejores que se desarrolló sobre planes y procesos de comunicación durante la emergencia sanitaria, pero que pudo hacerlo mejor. Todos los expertos compartieron sus experiencias en situaciones de crisis dentro de las instituciones que laboran; sin embargo, reconocen que para situaciones de crisis el papel de un portavoz es trascendental en la institución.

Al hablar sobre el manejo de la comunicación de crisis en las instituciones ecuatorianas en su mayoría, evidentemente es bastante deficiente y todos los entrevistados se encuentran de acuerdo. “Lamentablemente en nuestro país la comunicación de crisis no es considerada como prioridad” (Paladinez, comunicación personal, 28 de enero de 2020). Paralelamente, Largo afirma que “la comunicación de crisis en el país no ha estado fortalecida, falta un poco más elaborar estrategias, programas, manuales, procesos que le permitan al comunicador institucional tener un manual o lineamiento directo para manejar las crisis” (comunicación personal, 10 de octubre de 2020).

Muchos piensan hacerse cargo de las cosas según aparezcan; esto se debe a un tema cultural. Por otro lado, al referirse a la preparación de los comunicadores sociales en universidades existen opiniones discrepantes, ya que el perfil de egreso dependerá mucho de dos situaciones: la primera (la universidad en la que el académico estudie) y la segunda (la autoeducación que el comunicador desee brindarse a sí mismo, mediante múltiples cursos y capacitaciones).

A los especialistas internacionales

Los profesionales conocedores sobre comunicación institucional y organizacional destacan mucho el hecho de la preparación en cuanto a competencias organizacionales y el conocimiento neto de todas las áreas y estructuras que componen a la institución. Ninguno descarta el hecho de que es un factor sumamente importante. El perfil de conocimientos de los responsables de comunicación está basado en sus conocimientos académicos para así poder formar y adecuar su desenvolvimiento estratégico dentro de su espacio de trabajo.

Carlos Losada (2020), doctor en ciencias de la información y profesor de comunicación institucional, afirma que “el componente humano o humanístico social debe ser fundamental en el trabajo y eso no se aprende en la universidad, se aprende en la vida y se practica todos los días” (comunicación personal, 1 de octubre 2020). Asimismo, Bruno Cirnigliaro (2020), máster en comunicación corporativa y planificación estratégica por la Universidad Pontificia de Salamanca (UPSA), sostiene que un comunicador debe “conocer los factores que intervienen en la gestión de una institución y tener el manejo de todas las herramientas de comunicación institucional de la institución para poder cumplir sus objetivos” (comunicación personal, 6 de octubre de 2020).

Para Cirnigliaro, “nuestras crisis siempre están relacionadas con quejas o reclamos que se viralizan por redes, que se escalan hasta los medios de comunicación y que afectan a la reputación de la institución” (comunicación personal, 6 de octubre de 2020). Mientras tanto, según Montaner, los estudiantes universitarios de Argentina reciben una preparación para el manejo de crisis, como contrapartida. Por su parte, Cirnigliaro considera que estos carecen de una preparación sólida para gestionar una crisis, dado que la preparación de un comunicador debe ser siempre constante y no terminar luego de una capacitación. “La experiencia forma al comunicador” (comunicación personal, 13 de octubre de 2020).

Por otro lado, Sara Mendinueta explica que durante la emergencia sanitaria: “Es una adversidad extrema donde la gestión de la comunicación se convierte en el mejor aliado para salvar vidas a través de un manejo de la información de manera transparente, proactiva, ágil, empática, en tiempo y veraz para calmar la incertidumbre y el miedo, un sentimiento muy contagioso en el ecosistema de la sociedad (comunicación personal, 12 de noviembre de 2020).

Además, respecto a los conocimientos del comunicador para el manejo de una crisis, Mendinueta explica que: “La formación teórica de un curso ayuda, pero claramente no es suficiente. Como mejor se aprende es teniendo la oportunidad de participar dentro del equipo que trabaje en la gestión de una crisis” (comunicación personal, 12 de noviembre de 2020). Para finalizar, todos están de acuerdo con que la valoración que actualmente le están brindando a la comunicación de crisis es bastante alta dadas las circunstancias actuales; sin embargo, se encuentran disconformes en cuanto al hecho de sobrevivir a una crisis sin tener un plan preventivo.

A los comunicadores del SIS ECU 911

Las opiniones de los comunicadores del SIS ECU911 se alinean con respecto a las competencias que debe poseer un comunicador en dicho centro. Todos aseguran que este personaje debe ser polifacético, polifuncional y con un pensamiento crítico y estratégico, dado que esta institución por ser un ente

coordinador de emergencias se encuentra constantemente enfrentando crisis. A su vez, dada la situación actual destacan la importancia de la empatía con la ciudadanía, para que esta sienta que se encuentran trabajando por y para ellos.

Alexis Mejía, coordinador de talleres de Primer Respondiente, sostiene que “ser Primer Respondiente es un requisito fundamental para los comunicadores del ECU 911. Nos ayuda a comunicar de manera más efectiva y a comprender mejor lo que implica esta capacitación” (comunicación personal, 23 de octubre de 2023).

En el ámbito del servicio, se identifica una discrepancia. Un comunicador sostiene que la parte operativa es la responsable de manejar los protocolos, aunque esa no sea su competencia laboral; debería existir conocimiento en todas las áreas de la institución. “Lo que manejamos como comunicadores sociales es lo que se debe informar a la ciudadanía, mas no los protocolos de atención de llamadas o de manejo de pacientes con covid-19 o cadáveres” (Ruiz, comunicación personal, 5 de octubre de 2020). Por otro lado, Mejía afirma que “esta situación de haber trabajado primero en el área operativa a mí me ayuda muchísimo en el tema de comunicación, porque ya es un complemento, porque todo el trabajo que se hace operativamente yo me lo conozco y ahora que estoy en comunicación sé la forma en cómo comunicarlo para que la ciudadanía lo entienda” (comunicación personal, 8 de octubre de 2020).

No obstante, los comunicadores buscan cumplir con todas y cada una de sus responsabilidades y dentro del área de comunicación. Dado que cada institución tiene una competencia específica, los comunicados que se realizaban desde el departamento de comunicación fueron réplicas de las entidades encargadas de brindar las directrices a seguir durante la emergencia sanitaria, como es el Servicio de Gestión de Riesgo.

Leghinsh Pallares, directora de comunicación del ECU 911 Samborombón, explica que “durante este tipo de situaciones es todo el Estado quien tiene que manejar un mismo discurso. Por eso hacíamos réplicas del contenido, porque no puedes emitir diferentes mensajes porque genera confusión en la ciudadanía” (comunicación personal, 8 de octubre de 2020). Además, para no perder el vínculo con la comunidad han realizado vinculaciones virtuales para que los ciudadanos se sientan tranquilos. También, trabajaron en campañas comunicacionales para transmitir mensajes positivos y serenidad.

Al respecto, Sánchez (2020) menciona que al hacer frente al riesgo o crisis determinan su coordinación interna, la capacitación de voceros, se elaboran mensajes informativos, y se aplica un plan de comunicación. La experiencia dentro de la comunicación en situaciones de crisis como sucedió en el caso del terremoto en el año 2016, manifestaciones de octubre, entre otras, ha brindado experiencias

en cuanto a su manejo. Sin embargo, todos aseguran haber estado preparados para todo, menos para una pandemia, una crisis diferente a todas las previamente conocidas (terremotos, tsunamis, entre otras). Les generó temor, porque existieron casos de contagiados al interior de la institución y su personal pasó a laborar en la modalidad de teletrabajo. No obstante, por ser una institución que debe estar al servicio y monitoreo de lo que sucede a escala nacional debían estar permanentemente ahí, además de ser el centro de las reuniones del Comité de Operaciones de Emergencia (COE).

Alberto Samaniego también aporta su perspectiva: “Claro, para ser capacitadores del Primer Respondiente todos previamente recibimos el taller y conocemos aspectos básicos en todas las materias, no es un requisito serlo, pero genera un ambiente de seguridad al momento de poder impartirlo con otras personas” (comunicación personal, 23 de octubre de 2023).

Este contraste muestra que, si bien no es un requisito obligatorio ser Primer Respondiente, la capacitación en esta área brinda seguridad al momento de impartir este conocimiento a otras personas, como menciona Alberto Samaniego. Esto destaca la relevancia de la capacitación en ‘Primer Respondiente’, aunque no sea un requisito estricto para los comunicadores del ECU 911.

Discusión

Los comunicadores del SIS ECU911 enfatizan la necesidad de ser polifacéticos y polifuncionales, con un pensamiento crítico y estratégico. Este enfoque holístico es esencial debido a la naturaleza de la institución como un coordinador de emergencias (Mejía, 2023). Sus opiniones están en línea con los especialistas que sugieren que un comunicador debe tener una visión holística para comprender y comunicar efectivamente en situaciones cambiantes (Yaguache, 2020).

Surge una divergencia acerca de si cualquier comunicador puede gestionar la comunicación de crisis. Algunos argumentan que se necesita experiencia en comunicación organizacional o corporativa, mientras que otros destacan la importancia de la innovación y el compromiso (Yaguache, 2020). Esta discrepancia podría estar relacionada con la evolución de las competencias del comunicador (Barrero y Palacios, 2015), que sugieren que estas pueden cambiar con el tiempo y el contexto. Los especialistas coinciden en que la comunicación de crisis en las instituciones ecuatorianas es deficiente y no se considera una prioridad (Paladinez, 2020). Esto respalda la idea de que las competencias del comunicador deben evolucionar para abordar situaciones de cambio y crisis (Barrero y Palacios, 2015).

Los entrevistados subrayan la importancia de la preparación y la formación continua para manejar situaciones de crisis. Se menciona que la experiencia y la participación en equipos de gestión de crisis son cruciales (Mendinueta, 2020). Estos hallazgos coinciden con la literatura que sugiere que la formación teórica es importante, pero no suficiente, y que la experiencia es fundamental (Cirnigliaro, 2020). Las opiniones sobre la formación universitaria de los comunicadores varían. Esto se debe en parte a las diferencias en las instituciones académicas y a la importancia de la autoeducación (Cirnigliaro, 2020). Esta discrepancia destaca la necesidad de revisar y mejorar los programas académicos para preparar a los futuros comunicadores de crisis.



Imagen 5. El equipo del ECU911 visita otras ciudades de forma periódica. Aquí, el reporte desde Santa Rosa realizado el 20 de octubre de 2023. Captura de la cuenta X del ECU911 Machala

Conclusiones

En esta investigación se logró abordar y responder a los objetivos planteados, arrojando luz sobre el papel fundamental desempeñado por los comunicadores del SIS ECU 911 en la gestión de la comunicación de crisis durante la emergencia sanitaria. Mediante un análisis exhaustivo de las respuestas y opiniones de los especialistas y profesionales entrevistados, se obtuvieron valiosas conclusiones que destacan la trascendencia de su labor en múltiples aspectos.

Los comunicadores del SIS ECU 911, a lo largo de la emergencia sanitaria, demostraron su relevancia al mantener a la ciudadanía informada, particularmente por medio de plataformas de redes sociales, con un enfoque en Twitter. Actuaron como agentes facilitadores al responder a las demandas ciudadanas, planificar y ejecutar campañas preventivas y difundir contenidos específicos destinados a mantener al público informado sobre la plena operatividad del ECU 911. Además, desempeñaron un papel clave en la mejora del ambiente laboral al desarrollar manuales de comunicación interna que transmitieron un mensaje tranquilizador y contribuyeron a reducir la presión y el estrés del personal de la institución. El perfil del comunicador social en el SIS ECU 911 se caracteriza por su resiliencia y adaptabilidad ante los desafíos y cambios inesperados que se presentan. Poseen habilidades orales y escritas excepcionales, comunican de manera efectiva y son capaces de generar contenidos audiovisuales de calidad. Son creativos, innovadores y curiosos, y están dispuestos a adquirir constantemente conocimientos sobre la gestión de la comunicación de crisis. Además, cuentan con un pensamiento estratégico y un firme compromiso ético. La experiencia previa en el área operativa se considera una ventaja, ya que les permite comprender mejor los procedimientos internos y comunicarse de manera más eficiente.

Respecto a las competencias de los comunicadores en el contexto de la comunicación de crisis, se destaca su capacidad para coordinar emergencias, gestionar planes comunicacionales, desarrollar estrategias y tomar decisiones críticas en situaciones de crisis. También se evidencia su destreza en la redacción de documentos para la vocería oficial de la institución, la gestión estratégica de redes sociales y la organización de ruedas de prensa, así como la realización de eventos de vinculación con la comunidad y campañas dirigidas tanto al público interno como externo. Estas competencias desempeñan un papel estratégico en la gestión de la comunicación durante situaciones de crisis.

Las funciones desempeñadas por estos profesionales abarcan desde la redacción de boletines informativos hasta la coordinación de mensajes para garantizar coherencia en la información proporcionada a la ciudadanía. Además, se han involucrado en la realización de campañas dirigidas tanto al público interno como externo, y han organizado ruedas de prensa virtuales y eventos de vinculación en centros educativos y ferias ciudadanas. Su labor también incluye visitas en territorio y la organización de visitas guiadas para la ciudadanía en las instalaciones del ECU 911. La comunicación con los medios de comunicación mediante boletines y ruedas de prensa ha sido una parte esencial de su función. En suma, los comunicadores desempeñan un papel estratégico en la gestión de la comunicación durante situaciones de crisis, garantizando que la información llegue de manera efectiva a la ciudadanía y contribuya a la seguridad y el bienestar de la población en momentos críticos.

En resumen, los comunicadores del SIS ECU 911 son profesionales altamente capacitados y comprometidos que desempeñaron un papel vital en la comunicación de crisis durante la emergencia sanitaria. Su labor abarca diversas competencias y funciones que se han demostrado fundamentales para mantener a la ciudadanía informada y segura en momentos de crisis. Sus perfiles resilientes, su adaptabilidad y su constante búsqueda de mejora hacen que sean activos clave en la gestión de la comunicación de crisis en el contexto del SIS ECU 911. Esta investigación destaca su relevancia y subraya la necesidad de seguir fortaleciendo sus competencias y habilidades para enfrentar futuras crisis con éxito.

Referencias

- Acebedo, J. C. (2019). Propuesta de redefinición del Perfil Profesional del Comunicador Social de la Universidad Surcolombiana a partir de la identificación de problemas y demandas del entorno. *Revista paca Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9, 57-70. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8686847.pdf>
- Apolo, D., Báez, V., Pauker, L. y Pasquel, G. (2017). Gestión de la comunicación Corporativa: Consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica. *Revista Latina de comunicación social*, 72, 521-539. <https://bit.ly/39t5eQ8>
- Baquerizo, G., Correa, K. y Yaguache, K. (2018). Competencias y desafíos del Dircom en un país de desarrollo. *Revista de Marketing Aplicado*, 1(021), 53-77. <https://bit.ly/37limhO>
- Bardales-Vásquez, M. (2022). Evolución del perfil del comunicador social: Análisis de las transformaciones del quehacer profesional. *Comunicación: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 13(1), 53-62. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.1.667>
- Barrero A. E. y Palacios, J. A. (2015). Reflexiones sobre el papel del comunicador social y competencias del comunicador en las organizaciones. *Revista Poliantea*, 11(20), 197-221. <https://bit.ly/37uS7eW>
- Cadalzo, Y., Becerra, M., Albojaire, M. y López, R. (2016). Determinación de las competencias organizacionales y de procesos en un centro del sector biofarmacéutico. *Vaccimonitor*, 25(3). <https://bit.ly/3oKgMTH>
- Chávez, J. (2022). Perfil profesional del comunicador en la sociedad actual: tareas y funciones. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, 6(3), 3470-3482. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2478
- Costa-Sánchez, C. y López-García, X. (2020). Comunicación y crisis del coronavirus en España: Primeras lecciones. *El profesional de la información*, 29(3), e290304. <https://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2020/may/costa-lopez.pdf>
- Contreras, O. y Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70. Epub. <https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>

- Crespo, I. y Garrido, A. (2020). La pandemia del coronavirus: Estrategia de comunicación de crisis. *Más poder local*, (41), 12-19. <https://bit.ly/3qaDCW0>
- Domingo, P. (2017). *Modelo de competencias del portavoz, visión del Dircom*. Universidad CEU Cardenal Herrera de Valencia. <https://bit.ly/37kxfa0>
- Fernández, F. (2020). La pandemia acelera y transforma los procesos de cambio comunicativos. *Revista Científica de Estrategias Tendencias e Innovación en Comunicación*, 20, 381-383. <https://bit.ly/39Bzad8>
- Fernández, A. y Ramírez, M. (2020). Reflexiones sobre gestión de crisis. *Documento de análisis IEEE*, 10/2020. <https://bit.ly/3moPH7F>
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y representaciones*, 7(1), 201-229. <https://bit.ly/2G2eA9c>
- Hidalgo, P. (2020). Nuevas oportunidades en tiempos de crisis. *El Telégrafo*. <http://tinyurl.com/yc3x9dbg>
- Índice Ranking Anual. (2015). *Revista Gestión*. <https://bit.ly/2lvLAw0>
- Jácome López, R., Canós Darós, L. y Bañón Gomis, A. J. (2016). Proceso de selección flexible por competencias aplicado al puesto de Dircom. *Fórum Empresarial*, 21(2), 1-22. <https://bit.ly/3g1LDYx>
- López, E. (2016). En torno al concepto de competencia: Un análisis de fuentes. *Profesorado: Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 20(1), 311-322. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56745576016.pdf>
- Losada Díaz, J. C. (2018). *(No) crisis: Comunicación de crisis en un mundo conectado*. Editorial UOC. <https://bit.ly/37CjW4R>
- Luna Báez, V. A. (2014). *Gestión de comunicación en crisis: Una necesidad integrada a la estrategia de comunicación del Ministerio de Educación*. Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/5010>
- Manucci, M., (2007). Narraciones corporativas: Comunicación, estrategia y futuro en las organizaciones. *Razón y Palabra*, (43). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520626019>

- Márquez-López, J., García-Meza, W. y Mejía-Ruperti, L. (2017). La importancia de los departamentos de comunicación y relaciones públicas en los aeropuertos internacionales. Estudio de Caso: Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta. *Razón y Palabra*, 21(2_97), 585-600. <https://bit.ly/33BHrdD>
- Martínez, M., Gómez Pérez, H. y Martínez, J. (2017). La gestión de la incertidumbre: Empresas inteligentes con trabajadores del conocimiento. *Boletín Redipe*, 6(8), 132-143. <https://bit.ly/2JmjHTi>
- Medina, R. (2016). Comunicación de crisis del terremoto de Lorca: Habilidades para el liderazgo y rendimiento electoral. *Más poder local*, 29, 28-37. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5680449>
- Mejía, A. (2020). *Entrevista sobre competencias de un comunicador de SIS ECU911*. Videoconferencia. Zoom.
- Merino, M. (2016). *Comunicación y crisis: Un plan estratégico*. Universidad Complutense de Madrid. <https://eprints.ucm.es/36040/1/T36709.pdf>
- Montoya, M. (2018). Comunicación organizacional: Revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Razón y Palabra*, 22(1), 778-795. <https://bit.ly/39rFoMt>
- Mora Ramírez, R. (2022). 19.- El valor de la investigación cualitativa y la comprensión: Un examen crítico. *Revista EDUCARE - UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0*, 26(1), 389-405. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v26i1.1625>
- Nuevas oportunidades en tiempos de crisis. (2020). *El Telégrafo*. <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/punto-de-vista/1/comunicadores-covid19>
- Osto, E. (2016). Comunicación interna en la identidad corporativa de los trabajadores de salud pública en la Región Lima. *Correspondencias & Análisis*, 79-98. <https://bit.ly/35YO1Mf>
- Pallares, L. (2020). *Entrevista sobre competencias de un comunicador de SIS ECU911*. Videoconferencia. Zoom.
- Quintana, S. y Baquerizo, G. (2019). Reputación y gestión de la comunicación como elementos catalizadores en situaciones de crisis. *Revista Colección de Comunicación Estratégica*, 34-39.

- Rivadeneira, E., y Montoya, T. (2017). Orientaciones profesionales de los comunicadores sociales. *INNOVA Research Journal*, 2(5), 60-87. <https://bit.ly/39Br5VT>
- Ruíz, D. (2020). Entrevista sobre competencias de un comunicador de SIS ECU911. Videoconferencia. Zoom.
- Ruiz, J. (2015). Las entrevistas en profundidad y la biografía. *San Gregorio*, 1, 40-55. <https://bit.ly/3mkEyno>
- Sánchez, J. (2020). La célula de crisis ante la COVID-19. *Revista Más poder local*, (41), 51-53. <https://bit.ly/33roTMC>
- Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (2016). Informe de Gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. <https://www.ecu911.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/InformeDeGestionECU911baja.pdf>
- Servicio Integrado de Seguridad ECU911. (2020). Modelo de Gestión. ECU 911. <https://bit.ly/33QNfQ1>
- Servicio Integrado de Seguridad (2020). Informe de gestión ECU 911: Período 1 de junio de 2019 al 31 de mayo de 2020. <https://bit.ly/2HwHGOr>
- Valarezo, T. N. (2019). Las instituciones públicas en situaciones de crisis. En *Colección de Comunicación Estratégica*. EDILOJA.
- Vázquez-Sande, P., García-Abad, L. y Pineda-Martínez, P. (2019). Comunicación interna y crisis reputacional: El caso de la Universidad Rey Juan Carlos. *Revista Latina de Comunicación Social*, 74, 1748-1760. <https://bit.ly/3nSfVzF>
- Xifra, J. (2020). Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo reputacional en tiempos del Covid-19. *El profesional de la información*, 29(2). <https://bit.ly/3o8FZYv>
- Zambrano, X., Furiati Páez, C. y Moreno, A. (2018). Los desafíos competenciales del Dircom venezolano identificados en LCM 2016-2017. *ComHumanitas: Revista Científica de Comunicación*, 9(2), 20-50. <https://bit.ly/3IsNWK>

#Alumni

#PerDebate | volumen 7 | noviembre 2023 |

Revisión

Periodismo de INVESTIGACIÓN en Ecuador:

Análisis de prácticas en seguridad digital desde 2017

Daniela Saltos

danielasaltosp@gmail.com

Recibido: 30 de abril de 2023 | **Aceptado:** 11 de octubre de 2023

DOI: <https://doi.org/10.18272/pd.v7i1.2967>

Referencia de este artículo:

Saltos, D. (2023). Periodismo de investigación en Ecuador: análisis de prácticas en seguridad digital desde 2017. *#PerDebate*, volumen 7 (pp. 142-163). Quito: USFQ PRESS.



Graduada de Periodismo en la Universidad San Francisco de Quito USFQ.
Asistente de investigación en el Observatorio Interuniversitario de Medios
Ecuatorianos (OIME). Ha publicado en medios como *La Hora*, *Primicias*, *Código
Vidrio* y *Ecuador Chequea*.

Resumen

Desde 2017, los cibercrimes a periodistas ecuatorianos han aumentado, incluyendo las cuentas de una periodista que dejó el país. El objetivo es registrar los resultados de un trabajo cualitativo que analizó las prácticas y la formación en seguridad digital de los periodistas de investigación mediante ocho entrevistas. El conocimiento se adquiere por medio de la experiencia debido a la falta de medidas estatales. Pero la responsabilidad recae tanto en los medios de comunicación como en los propios periodistas.

Palabras clave

derecho informático, protección de datos, cibercrimo, periodistas, Ecuador

Investigative journalism in Ecuador: analysis of digital security practices since 2017

Abstract

Since 2017, cybercrimes against Ecuadorian journalists have increased, including the accounts of a journalist who left the country. The objective is to record the results of a qualitative work that analyzed the practices and training in digital security of investigative journalists through eight interviews. Knowledge is acquired through experience due to the lack of state measures. But the responsibility lies with the media and journalists.

Key words

computer law, data protection, cybercrime, journalists, Ecuador

Introducción

El periodismo en Ecuador se ha transformado a partir de 2017 debido a los hechos históricos como el cambio de dos gobiernos, múltiples restricciones a la libertad de prensa como asesinatos a periodistas, el aumento de tecnologías, la pandemia de la covid-19 y el incremento de delitos cibernéticos. Estos, como el jaqueo y filtraciones, han aumentado exponencialmente desde 2017; sin embargo, los ataques de otro tipo contra periodistas han disminuido, a excepción de los años cuando existieron manifestaciones sociales (2019-2022). Este tipo de delitos son un riesgo para el periodismo de investigación debido a que trabaja con datos que son confidenciales, por lo que estas filtraciones pueden perjudicar el trabajo y vulnerar a los periodistas.

A causa de la globalización y la popularidad creciente de las tecnologías y redes sociales, una gran parte del periodismo ha migrado a los formatos digitales. Estas herramientas permiten un mejor análisis de datos, por lo que también las amenazas digitales aumentan. Desde 2017 hasta agosto de 2021, la Fiscalía General del Estado contabilizó 104 ciberdelitos en Ecuador (2021, p. 59). Ante esta realidad, se han implementado políticas tanto a escala global como en Ecuador para proteger a los usuarios.

En relación con la legislación ecuatoriana, el derecho informático protege el alcance de Internet y la seguridad para todos los usuarios. La Constitución de la República (2008) establece en el artículo 16 “el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación”, complementándose con el artículo 66, numeral 19, que recalca la protección a la información de los usuarios. Once años después, en 2019, se implementó la Política Ecuador Digital por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de Información (Mintel) con el fin de garantizar y evaluar el libre acceso a Internet de manera eficiente y segura. Asimismo, según el Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe en América Latina los ciudadanos y gobiernos han invertido más en seguridad digital.

Esto evidencia que Ecuador reconoce la relevancia de la ciberseguridad. No obstante, las políticas no han sido suficientes para proteger la información de los periodistas. Existen pocas investigaciones y formación acerca de la protección de datos que beneficie el ejercicio periodístico. Uno de los pocos esfuerzos en este sentido es el foro “Seguridad para periodistas en situaciones de riesgo” del Consejo de Comunicación, que aborda también cuestiones de delitos en línea. La ciberseguridad se define como el conjunto de políticas, herramientas y programas que protegen la información y la integridad de los usuarios. Sin embargo, según Leyva-Méndez (2021, p. 1232), “la falta de decisión política y la limitación de recursos, no permiten promover una conciencia plena de prevención y mitigación”.



Imagen 1. La seguridad digital es un conjunto de herramientas, prácticas y procesos. Fuente: Pexels

Ese ejercicio consciente, por ejemplo, empieza con la identificación de las diferencias entre los términos ciberdelitos, ciberamenazas y ciberataques, que han sido definidos en estudios de seguridad digital. Una ciberamenaza es un riesgo que podría “explotar vulnerabilidades” (Instituto Federal de Telecomunicaciones, 2015), pero sin llegar a materializarse. En contraposición, según la misma fuente, el ciberataque representa un intento de dañar la integridad de la tecnología, pero sin completar en su totalidad el objetivo. Por último, el ciberdelito es el acto de afectar un sistema o herramienta dentro del ciberespacio cumpliendo su meta a cabalidad y siendo penado por la ley como si fuera un crimen tradicional.

Ciberdelitos en Ecuador: historia y estadísticas

Una muestra de la escasez de recursos en seguridad digital para periodistas son las cifras de aumento en ciberdelitos en los últimos seis años pese a que la actual Constitución tiene un apartado sobre derecho a la comunicación y está vigente desde el 2008. En 2016, los ciberdelitos tenían el segundo lugar de ataques contra la libertad de expresión; no obstante, en 2017 la cifra aumentó a 59 casos de los 297 registrados (Fundamedios, 2017b). A partir de 2017, otro tipo de agresiones disminuyeron, pero los delitos en el entorno cibernético incrementaron.

Esta misma situación se vio reflejada en el 2018, cuando se registraron un total de 144 casos, de los que el 23,61 % eran aquellos que vulneraban la seguridad digital (2019a). Los periodistas que trataban información reservada que

comprometía a grupos de poder se vieron más afectados por esta falta de seguridad, que incluye el acceso a la información y reserva de datos personales. En ese año ocurrió el secuestro y asesinato del grupo periodístico de *El Comercio* en la frontera norte ecuatoriana por grupos criminales.

El año siguiente, 2019, fue el primer año desde 2017, según las siguientes estadísticas, que se registra una protesta social que incluye agresiones físicas, verbales y de discursos estigmatizantes para los periodistas ecuatorianos. Por esto, las agresiones aumentaron por encima de los ciberdelitos. Según Fundamedios (2019b), en este año se registraron un total de 212 agresiones y el 8,14 % fueron contra la seguridad digital (2019). A pesar de esto, estos últimos representaron el cuarto tipo de atentados.

Como se mencionó, en los seis años ocurrieron hechos que impulsaron cambios en el periodismo ecuatoriano. En 2020, la pandemia de la covid-19 causó que las actividades se volvieran más virtuales y, por la cantidad de personas conectadas a la red, aumentaron los ciberdelitos. Según Fundamedios (2020), de un total de 144 casos, el 18,75 % fueron en contra de sistemas informáticos de periodistas y redes sociales (2020). Los agresores incrementaron los métodos para vulnerar el ejercicio periodístico virtual y las políticas estatales no estaban preparadas para proteger la cantidad masiva de información.

Para el año 2021, las actividades virtuales continuaron, pero la seguridad digital tomó mayor importancia para los periodistas que manejaban información reservada. Además, la sociedad ecuatoriana vivió un nuevo cambio de gobierno, por lo que 12 casos de los 289 que se registraron fueron contra la seguridad digital (Fundamedios, 2021).

El 2022 registró una nueva protesta social en el país y, con ella, agresiones físicas, verbales y de discurso estigmatizante para los periodistas. Los ataques contra el ciberespacio fueron 28 y ocuparon el quinto lugar (Fundamedios, 2022). A pesar de esto, este tipo de agresiones ocuparon los primeros lugares de actos contra la libertad de expresión y las políticas no dieron una cobertura más amplia a los periodistas.

Asimismo, en 2023 se registraron dos hechos importantes que atentaron contra la seguridad de los periodistas. El primero es la recepción de memorias USB con carga explosiva en cinco medios de Ecuador, tres en Guayaquil y cinco en Quito (El Comercio, 2023). El segundo fue la salida de emergencia del país de Karol Noroña, periodista de *GK*, a causa de amenazas contra su vida. Un día antes su cuenta de Twitter sufrió un ciberataque (La Hora, 2023); por esto, los trabajos de investigación que tratan datos de carácter reservado tienden a ser más vulnerables a estos delitos, lo que representa un riesgo para la integridad del periodista.



Imagen 2. Salida del país de Karol Noroña anunciado por GK. Captura de pantalla

Periodismo de investigación en Ecuador

A pesar de que el ejercicio periodístico requiere de un análisis que verifique los datos, existe un tipo que se especializa en profundizar los temas en una investigación que puede remontar hasta años. El periodismo de investigación es “aquel que persigue develar lo oculto” (Barahona, 2019, p. 15); por esto, la información que utiliza es confidencial y puede comprometer a grupos de poder que presentan irregularidades. De la misma manera, este ejercicio se define como una investigación en profundidad, original y con un sistema específico (The Center for International Media Assistance, 2013). Así, un ciberdelito contra los sistemas que guardan estos datos puede vulnerar la investigación y comprometer a periodistas a posibles riesgos.

A propósito de los trabajos periodísticos, estos suelen ser de carácter colaborativo como una medida de cubrir la información de manera más amplia. Por ejemplo, el Consorcio Internacional de Periodistas de Investigación (ICIJ) es una red con cerca de 280 periodistas de más de 100 países, (2023). En 2016, publicaron los *Panama Papers*, una investigación que empezó en 2015 y reveló millones de documentos acerca de la formación de sociedades *offshore*. De Ecuador participaron seis periodistas, por lo que fue un trabajo internacional que requirió de prácticas seguras.

A partir de 2017, existieron varias publicaciones en las que participaron periodistas ecuatorianos, investigaciones tanto nacionales como internacionales. En ese año, cuatro medios nativos realizaron un trabajo colaborativo acerca del “sobrepeso en grilletos chinos adquiridos con deuda externa pagada con petróleo” (Focus Ecuador, 2017). Los datos que debían analizar tenían que ver con la diferencia de costos entre dos marcas de estos dispositivos, por lo que

involucraba a varios grupos de poder. De esta manera, se evidencia la importancia de la protección de información como medida de protección y seguridad de los periodistas.

La obtención de los datos reservados que pueden comprometer a grupos de poder son los que requieren de más tiempo para conseguirse; por esto, los proyectos periodísticos de este tipo pueden durar años desde su recolección hasta la construcción del reportaje o producto. Un ejemplo de esto fue en 2019 cuando se conoció el caso *Sobornos 2012-2016*. La información contenía las pruebas sobre las contribuciones de multinacionales que entregaron al entonces partido político Alianza País que dirigía el expresidente Rafael Correa. Evidencias recopiladas por Fernando Villavicencio y Christian Zurita (GK City, 2021). A partir de la publicación de esta información, se acusó a varios funcionarios con el delito de cohecho.

Asimismo, los proyectos periodísticos que incluyen una amplia investigación develan situaciones que son de interés público y pueden generar consecuencias legales para los involucrados. El caso de *INA Papers* (2019) y el sitio web con el mismo nombre continúa en circulación con más de 30 000 000 vistas. Este reveló la vinculación de empresas *offshore* con el entonces primer mandatario Lenin Moreno y su círculo cercano.



Imagen 3. Pandora Papers en la página de ICIJ. Captura de pantalla

En 2021, las investigaciones colaborativas seguían tomando fuerza con la ayuda del Consorcio Internacional de Periodistas de Investigación. Los *Pandora Papers* fueron un trabajo en conjunto de más de 660 periodistas que dieron a conocer redes de 330 funcionarios de 90 países en temas como lavado de dinero, paraísos fiscales y evasión tributaria (Consortio Internacional de

Periodistas de Investigación, 2021). El actual presidente del Ecuador, Guillermo Lasso, estuvo involucrado dentro del grupo investigado. La investigación, en el país, la realizó por el equipo de investigación de diario el Universo liderado en ese entonces por Mónica Almeida y Paúl Mena.

Una de las últimas publicaciones del periodismo de investigación fue el 13 de febrero del 2023 con *El gran informe*, realizado por el medio digital *La Posta*. La investigación se centró en las estructuras narcocriminales y la relación que estas tienen con el primer mandatario Guillermo Lasso, su cuñado, otros funcionarios e incluso una empresa en Manta (El Universo, 2023). Parte de la revelación de los periodistas fueron audios y documentos que evidencian estas redes. Se requirió de seguridad digital para proteger la información de la investigación de las ciberamenazas.



Imagen 4. Difusión en redes sobre El Gran Informe de la Posta. Captura de pantalla

Mediante estos trabajos periodísticos colaborativos, se evidencia que los periodistas deben tomar medidas de seguridad por la cantidad de información que procesan. Además, los delitos cibernéticos que atentan contra la libertad de prensa muestran que un riesgo virtual puede sobrepasar las pantallas. En 2017 se registraron 67 casos de periodistas asesinados a escala mundial. Según Endara (2018), 39 de ellos realizaban investigaciones que comprometían las acciones de personajes con influencias. Por esto, las prácticas en seguridad digital deben empezar en la formación, como un interés personal y del medio de comunicación en donde trabaja el periodista. Estos protocolos permiten que los profesionales contribuyan a la democracia.

De la misma manera, estos protocolos generales y propios deben cubrir la vulnerabilidad de cada grupo, por ejemplo, las amenazas a las que se enfrentan las periodistas mujeres. Según Fundamedios (2023), el año 2022 concluyó con 80 delitos contra el personal femenino, lo que representó un incremento. El

ciberacoso en línea puede transformarse en agresiones fuera de línea (*offline*); las prácticas y formación que tiene cada persona individualmente y en conjunto fortalecen la seguridad.

Las estadísticas acerca de agresiones contra periodistas de investigación y el carácter reservado de los datos que se analizan demuestran que la seguridad digital es fundamental en el periodismo. A pesar de que se han implementado políticas acerca de este tema para proteger a los ciudadanos, no se ha efectuado un análisis específico para los periodistas de investigación con el fin de preservar el cumplimiento del objetivo de la profesión. Por esto, es importante recalcar la responsabilidad del Estado ecuatoriano en esta protección, pero también las acciones de cada periodista y de los medios de comunicación que respaldan su trabajo.

El propósito del artículo es registrar los resultados de una investigación que respondió a la pregunta: ¿Cuáles son las prácticas periodísticas y la formación en protección de datos de los periodistas de investigación para combatir el incremento de los ciberdelitos en Ecuador desde 2017, que podrían afectar el ejercicio periodístico en nuevos trabajos? Esto se hace con el fin de fortalecer el ejercicio periodístico y fomentar la participación del país en futuros trabajos. A partir de una metodología cualitativa, se evidencia que las prácticas y la formación en seguridad digital son una necesidad personal que se adquiere por medio de la experiencia.

Diseño metodológico

Esta investigación fue de carácter descriptivo porque el objetivo era analizar las prácticas periodísticas y la formación en protección de datos de los periodistas de investigación para combatir el aumento de los ciberdelitos en Ecuador desde 2017, que podrían afectar el ejercicio periodístico en trabajos futuros. Para el desarrollo se utilizó un enfoque cualitativo basado en las acciones de los periodistas de investigación alrededor de la seguridad digital.

Este tipo de metodología es “la exploración de un limitado pero detallado número de casos o ejemplos que se consideran interesantes o esclarecedores, y su meta es lograr “profundidad” (Niño, 2011, p. 30). Por esto, el trabajo se basó en las prácticas en seguridad digital de ocho unidades de análisis, cinco hombres y cinco mujeres periodistas de investigación.

Este grupo fue elegido por medio de tres criterios dado que no existe un número oficial registrado de periodistas de investigación en el país. El primero, la nacionalidad, sirvió para enfocar el trabajo en Ecuador. El segundo, la trayectoria, incluyó premios e investigaciones periodísticas colaborativas para conocer la experiencia profesional. Finalmente, el tercero, las prácticas en protección de datos, sirvió para conocer las actividades y herramientas que usan en seguridad digital y de qué

fuentes las han adquirido. Dentro del análisis se guardó el anonimato de los periodistas entrevistados para evitar vulnerar sus prácticas.

Tabla 1. Listado de periodistas de investigación entrevistados según criterios de selección

N.º	Nacionalidad	Trayectoria (premios)	Prácticas en seguridad digital
1	Ecuatoriana	Premios nacionales Jorge Mantilla Ortega y Fundamedios 2011	Sí
2	Ecuatoriana	Premio Nacional de Periodismo Eugenio Espejo 2022, Categoría Investigación Premio Pulitzer por <i>Panama Papers</i>	Sí
3	Ecuatoriano	Premio Unión Nacional de Periodistas del Ecuador en Investigación 2019	Sí
4	Ecuatoriana	Mejor Investigación del Premio Nacional de Periodismo Eugenio Espejo	Sí
5	Ecuatoriano	Mención especial en el Premio Jorge Mantilla Ortega de diario El Comercio, Primer Premio en el Segundo Concurso Interno de Periodismo de diario El Comercio y colaborador de los <i>Panama Papers</i>	Sí
6	Ecuatoriano	Colaborador en los <i>Panama Papers</i> que obtuvo el Premio Pulitzer	Sí
7	Ecuatoriano	Mejor trabajo escrito en la XXIX Edición del Concurso Jorge Mantilla Ortega Premio a la Mejor Investigación Periodística de un Caso de Corrupción (Premio IPYS) Premio Pulitzer por <i>Panama Papers</i>	Sí
8	Ecuatoriana	Premio Ortega y Gasset en la categoría Mejor Historia o Investigación Periodística	Sí

Fuente y elaboración propias

Al ser una investigación descriptiva, el proceso de recolección de información se efectuó mediante entrevistas a profundidad. La diferencia que este proceso tiene con una entrevista enfocada es que en esta “el objeto de investigación está constituido por la vida, experiencias, ideas, valores y estructura simbólica del entrevistado” (Sierra-Caballero, 2019, p. 327). Por eso, este tipo de entrevistas permite recoger las prácticas en seguridad digital de las unidades de análisis, desde su formación educativa hasta su experiencia en medios e investigaciones colaborativas.

De la misma forma, para estructurar la entrevista fue necesario implementar el cuestionario de preguntas para que estas sean ordenadas y sirvieran como instrumento de recolección (Niño, 2011). En este caso, el cuestionario estuvo organizado por las tres categorías con las que se eligieron las unidades de análisis: datos personales, trayectoria y herramientas de protección de datos. Es importante recalcar que antes de realizar las entrevistas, se usó el formato de validación para confirmar que la estructura era adecuada para obtener información del tema. Posteriormente, una matriz de codificación permitió iniciar el análisis de las entrevistas.

La metodología se basó en las prácticas en seguridad digital de periodistas de investigación ecuatorianos con una temporalidad específica. Es decir, las acciones a partir del año 2017 debido al cambio de mandatario, al cambio de políticas relacionadas con la comunicación que influyeron en el periodismo y a las investigaciones colaborativas en las que los periodistas participaron; por esta razón, el alcance fue diacrónico.

3. Resultados

Durante el período analizado, los ocho entrevistados confirmaron que participaron en investigaciones periodísticas a profundidad. Como se mencionó, las unidades de análisis fueron elegidas con tres criterios: nacionalidad ecuatoriana, trayectoria dentro del periodismo de investigación —que incluye premios y participaciones en investigaciones de alto impacto— y la aplicación de prácticas en seguridad digital, desde las más básicas hasta el uso de *softwares* o plataformas.

Con respecto al género de las unidades de análisis, los resultados corresponden a periodistas mujeres (50 %) y a hombres (50 %). De este modo, se analizan también los retos que las mujeres enfrentan al ejercer el periodismo de investigación en el espacio digital tomando en cuenta las cifras de agresiones a mujeres según Fundamedios (2023). Como se observa en la Figura 1,35 % recibió amenazas como *phishing* o intento de jaqueo de redes personales y 24 % experimentó la vulneración del medio en que trabajan o trabajaron realizando investigación. Por

otro lado, el 29 % recibió ciberacoso en las redes sociales por parte de funcionarios de gobierno y usuarios. Un caso (6 %) fue víctima de jaqueo de su cuenta de correo electrónico y un caso no recibió ningún ataque.

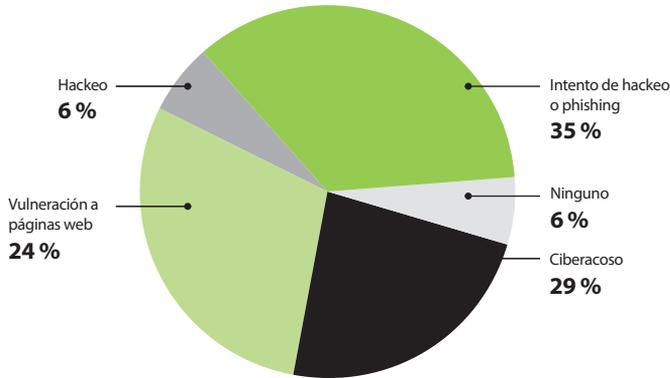


Figura 1. Ciberdelitos y amenazas en contra de los periodistas entrevistados Fuente y elaboración propias

Asimismo, seis de los ocho entrevistados son parte o colaboran con medios privados y en dos casos trabajan para una agencia de noticias y como *freelance*. Sin embargo, estos dos casos trabajaron anteriormente en medios privados donde desarrollaron investigaciones; por esto, es importante considerar el origen del conocimiento. Como se evidencia, el 35 % tuvo cursos, 41 % tuvo una necesidad propia de adquirir esta información y 24% recibió información del medio de comunicación.

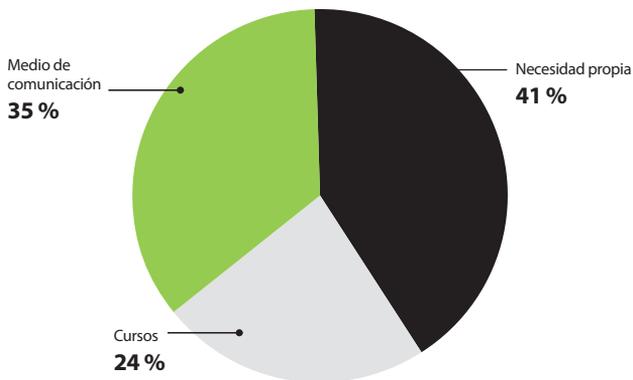


Figura 2. Fuentes de información sobre seguridad digital de los entrevistados. Fuente y elaboración propias

Asimismo, los periodistas pertenecen a diferentes rangos de edad, lo que puede representar la relación que tienen con la tecnología y las redes sociales. Como se puede ver en la Figura 3, hay dos casos que pertenecen al rango de 40 a 44 años. Con respecto al periodista con menor edad, utiliza más herramientas digitales para la protección de datos. Por otro lado, hay una diferencia en el caso de 50 a 54 años quien utiliza las prácticas básicas en seguridad digital y uno de los casos de 54 a 58 años que ha decidido permanecer fuera de las redes sociales.

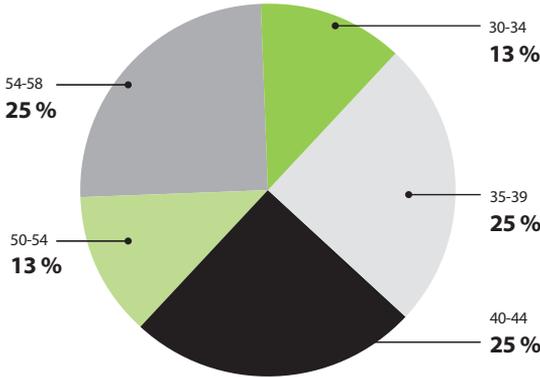


Figura 3. Rango de edad de los periodistas entrevistados. Fuente y elaboración propias

Los ocho entrevistados se refirieron al periodismo de investigación en su definición y procesos. Como se presenta en la Figura 4, esta especialización se define como una acción de revelar y profundizar hechos ocultos. Es una actividad que requiere una metodología específica que parte de una hipótesis que puede ser confirmada o negada por medio de evidencia verificada. Además, se destaca que para las investigaciones periodísticas de largo aliento es necesario el tiempo; por esto, las investigaciones realizadas a partir de 2017 se efectuaron a lo largo de varios años.



Figura 4. Nube de palabras sobre la definición de periodismo de investigación. Fuente y elaboración propias

Por otro lado, los entrevistados coincidieron en que el periodismo de profundidad ha cambiado con el impacto de la tecnología. Este impacto ha sido positivo en aspectos como el acceso a la información en plataformas web estables y el acercamiento a las fuentes. También ha sido negativo respecto al aumento de desinformación y la distribución masiva de contenidos falsos; por esto, los periodistas deben analizar este tipo de información de manera exhaustiva antes de incluirlo como evidencia.

Asimismo, con el aumento de tecnología las amenazas digitales también crecen, incluidos los ciberdelitos. Por esto, los entrevistados coincidieron en la composición de la seguridad digital para su definición y propósito. En otras palabras, la seguridad digital se compone de prácticas, educación, reglas y *softwares* para proteger la información y la identidad de los periodistas.

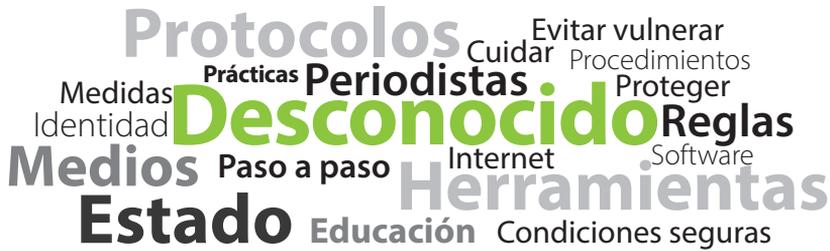


Figura 5. Nube de palabras sobre la definición de seguridad digital. Fuente y elaboración propias

Los entrevistados coincidieron unánimemente en la importancia de la seguridad para los periodistas de investigación, debido a la naturaleza sensible de la información que manejan. Este sistema no solo protege el contenido de las investigaciones, sino también al periodista. Estas herramientas son cruciales para proteger su integridad y, de la misma forma, la marca personal que cada uno tiene. Con el uso de tecnología y redes sociales, se ha incrementado la presencia de estos protocolos, aunque también los riesgos.

Por eso, en las respuestas de la primera entrevista, con una trayectoria de 19 años, se destacan los sujetos que tienen la responsabilidad de la seguridad digital. El entrevistado considera que el Estado debe estar siempre atento a la seguridad de los periodistas porque son los ojos de la ciudadanía. Sin embargo, cuando esto no ocurre debido a la debilidad democrática en el país, los medios de comunicación deben tomar medidas y los periodistas deben ser autodidactas. Cabe señalar que ninguna aplicación o *software* funciona completamente si no se convierte en una práctica constante.

Del mismo modo, en la segunda entrevista, con una trayectoria de 35 años en el periodismo, la idea principal para mantener seguridad en el espacio digital se basa en desconfiar y en mantener el secreto de las investigaciones. En primer lugar, es importante considerar que cuando se tiene información reservada sobre grupos de poder, el periodista ya es vulnerable, por lo que debe tener su propio sistema, desde el uso de las contraseñas hasta las bóvedas de información. Además, ninguna herramienta digital funciona en su totalidad si el periodista no mantiene el silencio.

Igualmente, el periodista de la tercera entrevista, con 30 años de experiencia, destaca que la seguridad digital aún es un terreno desconocido para los periodistas, a pesar de los años transcurridos desde que la tecnología se incorporó como una necesidad. Sin embargo, subraya la importancia de que las nuevas generaciones aprendan a utilizarla y generen prácticas para evitar poner en riesgo su trabajo y su marca personal como profesionales. Recalca la importancia de tomar medidas de prevención, ya que confía en que las aplicaciones no brindan suficiente protección una vez que el periodista está en riesgo, no solo en el ámbito digital, sino también en su integridad.

Por otra parte, en la cuarta entrevista, con una trayectoria de 12 años, el entrevistado tiene una mayor relación con la tecnología, por lo que usa más herramientas, como *software* para la protección digital. Entre las ventajas que ofrece la tecnología se encuentran los repositorios digitales, que permiten analizar de forma más fácil grandes cantidades de información. De la misma manera, las fuentes y el periodista pueden proteger su conversación mediante aplicaciones de comunicación encriptada. Las contraseñas son una llave para acceder a la información privada de los sistemas digitales, por lo que se pueden proteger tanto por mecanismos digitales como físicos.

Desde otra perspectiva de la seguridad digital, en la quinta entrevista, con 17 años de experiencia, el periodista considera que estas medidas de protección son necesarias para los periodistas de investigación debido al tipo de información sensible que manejan, protegiendo así al periodista que es vulnerable. No obstante, estos protocolos dependen del nivel de exposición; en temas peligrosos como el narcotráfico o las bandas en el país, el muro de seguridad debe ser más alto. En cualquier caso, los profesionales de la comunicación deben tener conocimiento de este tema.

Complementando lo anterior, en la sexta entrevista, con 19 años de trayectoria en el periodismo, el entrevistado recalca la importancia del anonimato como un pilar para mantener la seguridad digital. Existen herramientas que garantizan la protección de la identidad de un periodista e impiden que se registre la huella digital. De la misma forma, la actitud también es parte de las

prácticas en protección de datos, porque el objetivo en un proyecto periodístico no debe ser el protagonismo del investigador, sino cumplir con la revelación de los hechos.

Además, en la séptima entrevista, el periodista de 30 años de trayectoria reconoce la importancia de tomar medidas alternativas. Es decir, alternar los métodos entre digitales como tradicionales para mantener una mayor seguridad en las investigaciones. Mantener la información en papel puede ser considerado antiguo; sin embargo, se pueden evitar riesgos si se tienen respaldos de esta manera y se alternan con la tecnología.

Para agregar a lo anterior, en la octava entrevista a un periodista con 15 años de experiencia, coincide en la importancia de usar la tecnología en beneficio del trabajo periodístico y el manejo de *big data*. Asimismo, se puede trabajar en nuevos formatos que contribuyan a las investigaciones y mantengan la seguridad del periodista.

En resumen, las prácticas en seguridad digital se componen de varios aspectos que incluyen las aplicaciones tecnológicas y la actitud de los periodistas. Entre las prácticas básicas están mantener el anonimato, efectuar investigaciones colaborativas, el uso de verificaciones de dos pasos en redes sociales y cuentas de correo electrónico, un teléfono con la capacidad de transferir información por *bluetooth* o *AirDrop*. No tener las cuentas conectadas a ningún dispositivo, limpiar *cookies*, tener contraseñas de más de 16 caracteres difíciles de rastrear, no publicar datos personales en redes sociales, tener respaldos, no abrir correos de personas desconocidas. Para la navegación, es recomendable desactivar la opción de historial.

Además, las aplicaciones también son un apoyo; por ejemplo, no hacer llamadas de teléfono abierto sino encriptadas como en WhatsApp o Signal. También se pueden cifrar los correos en sitios verificados como Proton Mail o MIT PGP Public Key Server, un directorio de claves públicas del programa Pretty Good Privacy (PGP). KeePass Password Safe funciona como un gestor de contraseñas. También se puede utilizar el token físico como Yubikey que es una llave de seguridad. Pinpoint como repositorio para grandes cantidades de información y la navegación en modo incógnito. En suma, este conjunto de prácticas se adquirió en su mayoría por la experiencia de las investigaciones, por lo que aún hay una necesidad de conocer este tema.

Discusión

Este artículo se centró en las prácticas y formación en seguridad digital de los periodistas de investigación ecuatorianos. Respecto a la educación, este

es un tema que permanece fuera de las clases universitarias de periodismo. Las unidades de análisis desarrollaron este conocimiento en su mayoría por necesidad propia. Sin embargo, solo una parte de los periodistas recibió capacitación por parte de los medios de comunicación a los que pertenecen o pertenecían al momento de realizar investigaciones de largo aliento, y pocos de estos medios mantienen protocolos de seguridad digital.

Para desarrollar esta investigación, la ciberseguridad fue el concepto principal. Según el Instituto Federal de Telecomunicaciones (2015), hay varios elementos que componen este término, como “herramientas políticas, conceptos, acciones, prácticas idóneas y tecnologías”. Al comparar esta definición con los términos expuestos por las unidades de análisis, se encuentra una concordancia en que la seguridad digital va más allá que las aplicaciones, e incluye incluso la actitud que tienen los mismos periodistas. Además, se recalca la constancia que deben tener estas prácticas para ser efectivas.

La seguridad digital aumenta su importancia a medida que la tecnología se integra más a la vida de las personas; por esto, la Constitución de la República (2008) habla en el artículo 16 acerca del derecho a “tecnologías de información y comunicación”. Dentro de las respuestas de las unidades de análisis en esta investigación, se destaca que el uso de tecnología ha facilitado el ejercicio periodístico, debido a que se tiene un mayor acceso a los datos de las distintas entidades y un mayor acercamiento a las personas. Sin embargo, se debe considerar el uso y control de estas tecnologías con respecto a la desinformación y distribución de contenidos falsos.

Asimismo, uno de los riesgos del uso de las tecnologías de información y comunicación es el aumento de ciberdelitos. Según los datos de agresiones a la libertad de expresión registrados por Fundamedios en los últimos seis años, estos han estado dentro de los cinco delitos más frecuentes. En concordancia con esto, los entrevistados han tenido experiencias en ciberdelitos, ciberamenazas o ciberacoso, y en su totalidad reconocen la importancia de tener conocimiento en seguridad digital debido a la revolución del mundo hacia un ambiente más digital.

Por eso, las prácticas que han desarrollado también incluyen el uso de aplicaciones. Según Cevallos-Villamarín (2022), “hay herramientas digitales gratuitas que todos los periodistas pueden usar para sortear casi cualquier obstáculo” (p. 208). Como se mencionó, la seguridad digital es un conjunto de varios elementos. Por esto, las herramientas, como aplicaciones o *software*, no son suficientes sin la constancia y el comportamiento de cada periodista, lo cual es crucial para sortear los obstáculos.

En general, el periodismo se considera como los ojos de los ciudadanos, sin embargo, según Barahona (2019), el periodismo de investigación tiene una mayor profundidad para revelar el tipo de información que el poder quiere ocultar. En correspondencia con la definición formada a partir de las entrevistas a las unidades de análisis, este tipo de investigaciones requieren de tiempo. Por la experiencia de los entrevistados, este es un ejercicio que se está perdiendo debido a los riesgos, los recursos y la necesidad de la inmediatez; no obstante, es muy necesario para cumplir con la democracia del país.

La importancia de la seguridad en el ciberespacio es crucial para proteger la vida de los periodistas, especialmente de quienes tratan los temas que podrían interferir con los grupos de poder. Según los datos registrados por *The Conversation* (2020), existe una tendencia a recibir agresiones como discurso de odio que traspasen la pantalla a la vida cotidiana. Algunos periodistas entrevistados compartieron experiencias de cómo, al publicar los *Panama Papers*, estuvieron expuestos a que las personas transformaran el ciberacoso de las redes a la vida real, esperándoles fuera de su medio de comunicación para agredirlos. Por esto, es necesario reforzar la protección a los periodistas, tanto digital como presencialmente.

Durante los últimos seis años, se registraron varias amenazas digitales para los periodistas. Incluso en los primeros meses de 2023, una periodista tuvo que salir del país por amenazas, a pesar de que existen legislaciones sobre ciberseguridad. Según Leyva-Méndez (2021), en Ecuador existe una debilidad en generar “estrategias concretas en el ámbito de seguridad cibernética, planes que protejan la infraestructura crítica o un organismo bien desarrollado que asuma el comando y control de la seguridad cibernética” (pp. 1232-1233). Del mismo modo, los periodistas entrevistados consideran que no hay una protección digital por parte del Estado ecuatoriano. No obstante, la responsabilidad no solo recae en el Gobierno, sino también en los protocolos que adopten los medios de comunicación y en los propios periodistas.

Como se mencionó, los periodistas entrevistados sintieron la necesidad de conocer más sobre seguridad digital mientras realizaban sus investigaciones, por lo que asistieron a cursos y algunos recibieron información del medio de comunicación. A pesar de que el Consejo de Comunicación tenga un programa de seguridad para periodistas que incluya formación mediante foros, como el llamado “Seguridad para periodistas en situaciones de riesgo”, este no ha tenido el suficiente impacto en los periodistas. En concreto, los entrevistados se han informado por medio de cursos o charlas de organizaciones como la Fundación Periodistas Sin Cadenas, Fundamedios, Border Hub, Fundación GABO, Knight Foundation y Red de Periodistas Libres.

Por último, este trabajo se ha construido a partir de las experiencias e ideas de periodistas de investigación con una trayectoria amplia. Por tanto, se puede concluir que aún hay un camino largo para encontrar un mecanismo de seguridad digital que satisfaga a la comunidad de periodistas, especialmente aquellos que usan información reservada y que pueden poner en riesgo incluso su vida.

Referencias

- Barahona, M. W. (2019). *Manual de periodismo de investigación: ética / narrativa / investigación / seguridad*. Unesco. <https://bit.ly/46q7i6h>
- Cevallos-Villamarín, N. (2022). El periodismo de investigación en la era del *big data*. *Revista Enfoques de la Comunicación*, 1(7), 203-249. <https://bit.ly/3lduyL5>
- Consejo de Comunicación. (2020). *Segundo Ciclo Virtual "Seguridad para periodistas en situaciones de riesgo": Memorias*. Unesco. <https://bit.ly/3xvRoar>
- Consortio Internacional de Periodistas de Investigación. (2021). Pandora Papers: ¿Cómo se hizo la investigación y por qué es importante para América Latina? <https://bit.ly/3YFk8sR>
- _____. (2023). Acerca de. <http://bit.ly/3Lxjtq8>
- Constitución de la República de Ecuador. (2008, 20 de octubre). Asamblea de Montecristi. Registro Oficial 449. <https://bit.ly/3L9xeLJ>
- El Comercio. (2023). Artefactos explosivos salieron desde Quinsaloma hasta medios de comunicación. <https://bit.ly/43aPP0j>
- El Universo. (2023). ¿Quién es el fiscal que recibió informe hecho público por La Posta sobre supuesta estructura narcocriminal? <http://bit.ly/3ZVI4dh>
- Endara, R. (2018, 6 de enero). 65 bajas para el periodismo mundial en 2017. *Caja Negra*.
- Fiscalía General del Estado. (2021). Ciberdelitos. *Revista Científica de Ciencias Jurídicas: Criminología y Seguridad*, 1(30), 1-33. <https://bit.ly/3Xp4PUm>
- Focus Ecuador. (2017, 20 de noviembre). Sobreprecio en grilletes chinos adquiridos con deuda externa pagada con petróleo. <http://bit.ly/3ZRBx2g>
- Fundamedios. (2017a, 1 de enero). 2016: Un clima negativo para la libertad de expresión en Ecuador. <http://bit.ly/3Yynu0m>
- _____. (2017b, 28 de diciembre). Agresiones a la libertad de expresión disminuyen en un 40%. <http://bit.ly/3SK63ZC>

- _____. (2019a). *¿El año del cambio de marea para la libertad de expresión?* <https://bit.ly/3yqijVS>
- _____. (2019b). Los malos tiempos continúan: Informe 2019. <https://bit.ly/3YxjaPc>
- _____. (2020, 22 de diciembre). 2020 un año entre las muertes por COVID y la desinformación. <http://bit.ly/3ZzwP9G>
- _____. (2021, 22 de mayo). Durante el gobierno de Lenin Moreno 1702 periodistas y medios de comunicación fueron agredidos: El asesinato de Nos Faltan 3 fue el caso emblemático. <http://bit.ly/3ZFA270>
- _____. (2021). Ecuador 2021: ... Y a los periodistas nos siguen pegando bajo. <https://bit.ly/3Jt0L1K>
- _____. (2023). El periodismo ecuatoriano, blanco del crimen organizado: Informe libertad de expresión 2022. <https://bit.ly/40U6rbL>
- GK City. (2021, 24 de noviembre). *¿Qué es el caso Arroz Verde?* <http://bit.ly/3mK4COY>
- INA Papers. (2019, marzo). INA PAPERS: Los documentos sobre la corrupción presidencial en el Ecuador. <http://bit.ly/40ln4fj>
- Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT). (2015). Ciberseguridad. <http://bit.ly/3ZoWKQX>
- La Hora. (2023, 28 de marzo). Karol Noroña, periodista de GK, tuvo que abandonar el país tras amenazas de muerte. <http://bit.ly/414CuF3>
- Leyva-Méndez, A. (2021). Análisis de políticas públicas de seguridad cibernética. *Polo del conocimiento: Revista científico-profesional* 6(3), 1229-1250. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926828>
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación: diseño y ejecución*. Ediciones de la U.
- Posetti, J., Harrison, J. y Waisbod, S. (2020, 25 de noviembre). Los ataques en redes a mujeres periodistas se extienden cada vez más al mundo real. *The Conversation*. <http://bit.ly/3YnENCa>

Sierra-Caballero, F. (2019). La entrevista en profundidad: Función, sentido y técnica. En J.A González y C.M Krohling, *Arte y oficio de la investigación científica: Cuestiones epistemológicas y metodológicas* (pp. 301-379). Ediciones Ciespal. <http://bit.ly/3ZV3ar7>

The Center for International Media Assistance. (2013). Global Investigative Journalism: Strategies for Support. <https://bit.ly/407rzLH>

Proceso editorial

#PerDebate es una publicación periódica, anual, a año cerrado, de la carrera de periodismo del Colegio de Comunicación y Artes Contemporáneas (COCOA) de la Universidad San Francisco de Quito (USFQ). Se edita en castellano y en inglés, de interés científico, pretende servir para el análisis y la reflexión de temas relacionados con la comunicación contemporánea, con especial énfasis en el periodismo. Se publican en ella artículos en los que se observa rigor científico y académico y que se ajustan a la temática y normas de publicación. Para seleccionar los artículos, se reúne el Consejo Editorial de *#PerDebate*. El proceso de evaluación del material se inicia al seleccionar artículos que traten temáticas actuales, originales y de calidad. Sin embargo, eventualmente son bienvenidos los artículos traducidos al español por primera vez de especial importancia para el área, así como entrevistas o ponencias.

Todo artículo debe contener citas y referencias en formato APA de acuerdo con los parámetros internacionales que sigue la universidad y descritos en www.apastyle.com. Únicamente aquellos textos que sean entrevistas están excluidos de esta norma si la fuente entrevistada no cita información alguna. La extensión máxima recomendada es de 40 000 caracteres con espacios. En promedio, se reciben textos que tengan entre 10 y 20 páginas.

a) Tipología de los artículos

Los autores pueden postular sus artículos a cualquiera de las siguientes categorías:

1. **Artículo en género periodístico.** Se refiere a diálogos con personajes destacados o investigaciones periodísticas presentadas en entrevista, testimonio, reportaje, crónicas u otro formato como género.
2. **Artículo de reflexión,** desde una perspectiva analítica, interpretativa o crítica del autor, sobre un tema específico, recurriendo a fuentes originales.
3. **Artículo de revisión** donde se analizan, sistematizan e integran los resultados de investigaciones publicadas o no publicadas. Se incluyen tesis de grado y posgrado.
4. **Artículo de fundamentación** histórico-epistemológica donde se analizan los aportes teóricos de personas que marcaron las pautas en un ámbito relacionado con la comunicación o el periodismo.

Los artículos deben ser inéditos y no estar simultáneamente evaluados en otra publicación, salvo ciertas excepciones en que sean documentos traducidos al español por primera vez y de especial importancia para el área. Se aceptan

textos en español o en inglés enviados en Word. Todo artículo debe entregarse con foto del autor y al menos cuatro fotos del tema tratado con libres derechos de reproducción.

b) Normas de redacción

- 1.** Los trabajos deben ser originales e inéditos. El documento se configurará con márgenes de 2,5 cm por los cuatro lados y con espaciado interlineal sencillo.
- 2.** Se utilizará como tipo de letra Times New Roman (12 puntos para todo el texto). Esto incluye referencias y citas, de acuerdo con el formato APA. No se admite el uso de la negrita ni del subrayado. El uso de la cursiva ha de limitarse a su mínima expresión dentro del texto: títulos de libros, nombres de revistas o periódicos, obras de arte, palabras extranjeras o que quieran señalarse de modo particular y para lo cual el empleo de la letra redonda entre comillas no bastase.
- 3.** El artículo llevará: título centrado (80 a 100 caracteres con espacios); debajo y también centrado, nombre del autor del trabajo (en letra redonda); en la línea siguiente, y centrado, se pondrá la universidad o institución a la que el autor pertenece (en letra redonda) y, en la última línea, el correo electrónico de contacto.
- 4.** A continuación, separado por tres marcas de párrafo (retornos), se incluirán el resumen en español (500 caracteres con espacios) y cinco palabras claves; y, seguidamente, el *abstract* y los *keywords* en inglés.
- 5.** Salvo en los casos en que se indique otro parámetro, la alineación del texto deberá estar justificada y no se utilizará la división de palabras con guiones.
- 6.** Las notas al pie de página no son permitidas en el formato APA. Por lo tanto, serán descartadas. Asimismo, las referencias deben contemplar solo la literatura citada. Fuente no citada deberá ser eliminada.
- 7.** Las citas intercaladas en el texto (inferiores a tres líneas) irán entre comillas, sin cursiva. Las omisiones dentro de las citas se indicarán mediante tres puntos entre corchetes: [...]. Si en una cita entrecomillada se deben utilizar otras comillas, se emplearán las simples ('...').
- 8.** Las citas superiores a tres líneas se sacarán fuera del texto, sin comillas, con sangría simple (1,27 cm) en todas las líneas, el mismo tamaño y tipo de letra.

- 9.** Las ilustraciones (figuras, gráficos, esquemas, tablas, mapas, etc.) se incluirán en el documento electrónico o en archivos separados (indicando claramente en el texto el lugar en el que deben insertarse). Todas las imágenes deben enviarse en formato “jpg”, “tif” o “gif” con calidad suficiente para su reproducción, con autorización y crédito de la fuente. Los autores de los trabajos serán los responsables de obtener, en su caso, los correspondientes permisos de reproducción. Las imágenes deben tener 300 dpi de resolución y tamaño A4. #PerDebate se reserva el derecho de diagramación y selección de imágenes.
- 10.** En las referencias, se deben seguir las normas internacionales APA, en orden alfabético y con sangría francesa. Ejemplo:

Ayuso, J. (1996). *Antología de la poesía española del Siglo XX*. Castalia.

- 11.** Si el texto está dividido en apartados, se utilizará MAYÚSCULA y centrado para el título principal, y para los subapartados, alineados a la izquierda, lo siguiente: 1. versalita; 1.1. cursiva; 1.1.1. redonda.
- 12.** Las referencias bibliográficas se colocarán al final del trabajo, separadas del texto por cuatro marcas de párrafo (retornos), bajo el epígrafe REFERENCIAS, dispuestas alfabéticamente por autores, con sangría francesa y siguiendo este orden:

Deberán indicarse en primer lugar los apellidos e inicial del nombre del autor (en el caso de obras firmadas por varios autores, tras los apellidos e inicial del nombre del primero se indicará el apellido y la inicial del nombre de los siguientes autores). A continuación, se señalará el año de publicación (entre paréntesis y con la distinción a, b, c... en el caso de que un autor tenga más de una obra citada en el mismo año). Seguidamente, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- 12.1.** Si se trata de una monografía, título del libro (en cursiva); nombre de la editorial. Ejemplo:

Calvo Pérez, J. (1994). *Introducción a la pragmática del español*. Cátedra.

- 12.2.** Si se trata de una parte de una monografía, título del artículo (en letras redondas); después se reseñará la monografía de la forma descrita en el punto anterior. Ejemplo:

Weinreich, U., Labov y Marvin I. Herzog (1968). Empirical Foundations

for a Theory of Language Change. En P. Lehmann y Y. Malkiel (Eds.), *Directions for Historical Linguistics* (pp. 95-188). University of Texas Press.

- 12.3.** Si se trata de un artículo de revista, título del artículo (en letras redondas); título de la revista (en cursiva), que irá seguido del volumen o tomo (en cursiva), el número (en redonda y entre paréntesis), si existe, y las páginas. Ejemplo:

Alvar, M. (1963). Proyecto de Atlas Lingüístico y Etnográfico de las Islas Canarias. *Revista de Filología Española*, XLVI (3), 315-328.

- 12.4.** Si se trata de una publicación o recurso informático, se seguirá lo apuntado anteriormente respecto a autores, fecha y tipo de obra, haciendo constar a continuación el soporte, dirección electrónica o URL. Ejemplos:

Boixareu, M., Lafarga, F., Oliver, J. M. y Santa, A. (2006). Historia, literatura, interculturalidad. Estudios en curso sobre recepción e imagen de Francia en España. En M. Bruña, M.G. Caballos, I. Illanes, C. Ramírez y A. Raventós (Coords.), *La cultura del otro: español en Francia, francés en España. La culture de l'autre: espagnol en France, français en Espagne* (pp. 33-58). Asociación de Profesores de Francés de la Universidad Española, Société des Hispanistas Français y Departamento de Filología Francesa de la Universidad de Sevilla, Edición en CD-ROM.

Jiménez, D. (2007, 10 de febrero). La anécdota, un género breve: Chamfort. *Çédille, revista de estudios franceses*, 3, 9-17. <http://webpages.ull.es/users/cedille/tres/djimenez.pdf>; 14/04/2008.

- 13.** Los cuadros, tablas o gráficos deben estar incluidos en el texto en el orden correspondiente, con título y número de secuencia y fuentes. De requerir un programa diferente para dicho material, deberá ser enviado el archivo en pdf en alta calidad.
- 14.** Los documentos y recursos electrónicos normalmente siguen las mismas pautas y esquema de cita que los documentos impresos. Se procura añadir todos los datos convenientes para su identificación la disponibilidad y el acceso (página web), así como la fecha de consulta.

Los artículos que no se atengan a estas normas serán devueltos a sus autores, quienes podrán reenviarlos de nuevo, una vez hechas las oportunas

modificaciones. Es preciso señalar que más ejemplos de citas y referencias en formato APA, de nuevas fuentes de información en Internet como un comentario en una red social, están disponibles en la web www.apastyle.com.

c) Lista de secciones

#Now

La actualidad, la realidad, la coyuntura diaria son los tópicos principales de esta categoría. Aquí se analizan las tendencias vivas, ya asentadas en el periodismo, su pertinencia, aciertos y retos.

#NowWhat?

Aquí reflexionamos sobre el futuro posible de la profesión o, más bien, los futuros posibles, sobre las tendencias y prácticas profesionales que todavía deben probar su validez y usos en las salas de redacción. Podrían llegar... o no. El punto de interrogación no está aquí por casualidad.

#PorVenir

En esa sección nos interesamos en el futuro probable, en las tendencias que se van imponiendo en el diario vivir de los periodistas. No están todavía generalizadas o practicadas por todos pero su pertinencia está comprobada, por ejemplo, el periodismo transfronterizo o el periodismo de datos que se desarrolla de manera exponencial en las redacciones.

#Speech y variantes

Hecho social y capacidad de utilizar sistemas de signos para entablar comunicación, el lenguaje es la base del mundo periodístico. Buscamos estudiar el lenguaje en todas sus funciones (referencial, emotiva, apelativa, fática, estética, lingüística) y sus potenciales variantes (Violent) speech, (Free) speech, Speech (community), (Freedomof) Speech, Speech (analysis), (Powerof) Speech, Speech (analytics), etc.

#Past

Las páginas Salvadas del pasado, y a menudo del olvido, no necesariamente han perdido pertinencia. En ese segmento, catedráticos y expertos analizan su pertinencia y aportes a la reflexión contemporánea sobre temáticas actuales del mundo de la comunicación.

Páginas Salvadas

A partir de la sección anterior, aquí buscamos rescatar textos o referentes de la comunicación del pasado que mantienen vigencia o contribuyen a la reflexión contemporánea sobre el mundo de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

#Tecnología

Si el periodismo y la tecnología evolucionan, no lo hacen generalmente al mismo ritmo, en particular en la era digital. Esta sección busca analizar los nexos que se tejen entre una vieja profesión y las nuevas tecnologías que irrumpen a diario en las redacciones.

#Maestro

En ese segmento destacamos el aporte de catedráticos o profesionales sobre temáticas relevantes al ámbito de la serie monográfica *#PerDebate*. Que lo hecho con maestría destaque por su perfección y relevancia en nuestro campo de estudio.

#Alumni

Herederos de una educación basada en las Artes Liberales, nuestros alumni son el futuro. En sus clases o en el campo han probado, ensayado, desarrollado nuevos formatos, webdocumentales, cómics periodísticos, etc. más allá de lo producido en las salas de redacción tradicionales. Sus experiencias y testimonios nos interesan.

d) Recepción de artículos

#PerDebate recibe todas las propuestas a los correos electrónicos de los editores de la publicación Eric Samson (esamson@usfq.edu.ec) y Tania Orbe (torbe@usfq.edu.ec). Si su envío supera los 10 Mb, asegúrese de utilizar algún servicio para compartir archivos como Dropbox, Usendit, WeTransfer, etc.). Los editores confirmarán la recepción y notificarán a los autores el proceso editorial a seguir.

Para la sexta edición de *#PerDebate* se aceptaron artículos hasta el 30 de junio de 2022. La serie se publica una vez al año.

e) Selección, evaluación y arbitraje

Si las propuestas cumplen con los requisitos formales, los autores recibirán una respuesta de recepción en un plazo máximo de 30 días. Una vez recibidos los trabajos y tras una primera revisión a cargo del Comité Editorial, los artículos serán enviados a evaluadores externos, expertos en la materia, para que emitan un informe sobre la conveniencia o no de su aceptación. Los artículos serán evaluados de forma anónima (ciego o doble ciego) como mínimo por dos expertos, y en caso de discrepancia por un tercero. Su aceptación (o no) dependerá de los informes externos.

El tiempo empleado para la revisión y notificación al autor de la aceptación o rechazo de su trabajo se estipula entre cuatro y seis semanas a partir de su recepción formal. *#PerDebate* se reserva el derecho de enviar a pares, de hacer

modificaciones de forma, y de incluir los manuscritos aceptados en la publicación final. Los autores son responsables del contenido de sus artículos.

f) Derechos de autor

Las obras que se publican en esta revista están sujetas a los siguientes términos: COCOA conserva los derechos patrimoniales (*copyright*) de las obras publicadas, favorece y permite su reutilización al nombrar claramente su procedencia.

Agradecimientos

- A Diego Quiroga Ph. D. y Andrea Encalada Ph. D., rector y vicerrectora de la USFQ, por motivar a los docentes a investigar y tomar riesgos.
- A Santiago Castellanos Ph. D., decano del COCOA, por su interés en mantener esta publicación académica.
- A Krushenka Bayas Ramírez y Miguel Romero Flores, por su comprometido trabajo en la producción editorial de esta publicación.
- A Andrea Naranjo y Doménica Aroca de USFQ PRESS, por el soporte logístico a esta serie monográfica.
- A Martina Palacios, Daniela Romero y Emilio López, estudiantes de periodismo por su producción fotográfica para la portada de este número.

#PER DEBATE

Las nuevas
fronteras
del periodismo

23

Inteligencia artificial

Redes sociales

Storytelling

Monetización

Movilidad humana

NOVIEMBRE
6 - 11

EVENTO HÍBRIDO
QUITO • GUAYAQUIL

USFQ  35 años

#PerDebate

#Speech #Now #PorVenir
Páginas salvadas #NowWhat?
#Tecnología #Maestra #Alumni

#PerDebate solicita y publica artículos tanto de investigación como de reflexión sobre prácticas profesionales y creativas, en áreas relacionadas con el periodismo. Las temáticas van desde el análisis de medios de comunicación, productos mediáticos, innovaciones tecnológicas para la información y el manejo de datos, interacción de audiencias en la era digital, nuevas plataformas e iniciativas periodísticas, entre otros.

Esta publicación recoge temas del XII Congreso Internacional "Periodismo en Debate" del 14 al 19 de noviembre de 2022. El evento se denominó: "RESILIENCIA E INNOVACIÓN. Narrativas inmersivas, nuevos formatos y modelos económicos del periodismo en tiempos de crisis". Este congreso fue un espacio de discusión para reflexionar sobre cómo la forma de hacer periodismo está cambiando. En la actualidad, surgen nuevos formatos y narrativas para conectar con la sociedad en un ecosistema mediático en constante transformación.

#PerDebate requests and publishes both research and reflection articles on professional and creative practices in areas related to journalism. Topics range from media analysis, media products, technological innovations for information and data management, audience interaction in the digital age, new platforms and journalistic initiatives, among others.

This publication includes topics from the 12th International Congress "Periodismo en Debate" from November 14 to 19, 2022. The event was called: "RESILIENCE AND INNOVATION. Immersive narratives, new formats and economic models of journalism in times of crisis". This congress was a space for discussion to reflect on how the way journalism is changing. Currently, new formats and narratives are emerging to connect with society in a media ecosystem in constant transformation.

ISBN: 978-9978-68-283-8



USFQ | PERIODISMO