

Comunicación institucional y tratamiento periodístico de la crisis del ébola en España entre el 6 y el 8 de octubre de 2014.

Institutional communication and journalistic treatment of the “ebola crisis” in Spain on October 6th-8th, 2014.

María Monjas Eleta y Alicia Gil-Torres¹

Recibido el 30 de setiembre de 2016 – Aceptado el 15 de diciembre de 2016

RESUMEN: El primer caso de transmisión del virus del ébola en un país europeo, España, provocó una crisis con implicaciones tanto para las autoridades sanitarias como para los medios de comunicación. Este trabajo estudia la gestión de la comunicación institucional del Ministerio de Sanidad en el momento de conocerse el caso y el tratamiento periodístico de la crisis del ébola por la prensa española y sus posibles rasgos sensacionalistas. El análisis se centra en las portadas de seis diarios españoles de difusión nacional y 17 cabeceras de difusión regional y local en los primeros días de la crisis, el 7 y 8 de octubre de 2014.

Palabras clave: comunicación institucional, prensa, crisis, periodismo de salud, sensacionalismo

ABSTRACT: The first reported case of transmission of the Ebola virus in Europe occurred in Spain. The subsequent management of communication surrounding the ‘outbreak’ brought about a crisis with implications for both health authorities and the media. This paper explores the management of institutional communication by the Ministry of Health, within the first forty-eight hours leading up to the diagnosis, as well as the Spanish press’ coverage of the “crisis of Ebola”. Focus will be placed on the analysis of the front pages of 6 Spanish newspapers (with the largest national circulation) as well as 17 regional newspapers, and their possible sensationalist impact within those first forty-eight hours (October 7th and 8th, 2014).

Key words: institutional communication, press, crisis, health journalism, sensationalism

¹ María Monjas Eleta es profesora de Periodismo en la Universidad de Valladolid. Doctora y Licenciada en Ciencias de la Información y Máster de Radio de la Universidad Complutense de Madrid. Es investigadora especializada en ciencia y cultura y la redacción periodística y miembro del Grupo de Investigación en Nuevas Tendencias de la Comunicación de la Universidad de Valladolid. mariamon@hmca.uva.es, <http://orcid.org/0000-0003-0626-7761>

Alicia Gil-Torres es profesora de Periodismo en la Universidad de Valladolid. Doctora en Periodismo, Máster en Asesoramiento de Imagen y Consultoría Política y Licenciada en Publicidad y Relaciones Públicas. Además, es consultora de comunicación para empresas y partidos políticos en España. alicia.gil@uva.es, <http://orcid.org/0000-0002-8042-2208>

1. Introducción

El 8 de agosto de 2014, cuando el brote del ébola llevaba ya varios meses de activa transmisión, fue declarado como Emergencia de Salud Pública de Interés Internacional (ESPII) por la Directora de la Organización Mundial de la Salud (OMS) (Gostin, L.O., Lucey, D. y Phelan, A., 2014). Los acontecimientos relacionados con la expansión de este virus en España se iniciaron el 7 de agosto de 2014 cuando el sacerdote Miguel Pajares, con ébola, y la religiosa Juliana Bonoha, sin el virus, son repatriados desde Liberia hasta Madrid. Ambos ingresan en el hospital Carlos III de Madrid. El 12 de agosto fallece Miguel Pajares, convirtiéndose en la primera víctima mortal por ébola fuera de África. Tras 21 días de aislamiento, la religiosa abandona el hospital. El gobierno español anuncia el 20 de septiembre que repatriará a otro sacerdote, Manuel García Viejo, quien fallece cinco días después en el mismo hospital. No se le pudo suministrar ningún fármaco al estar agotadas las existencias del suero experimental *ZMapp*. El 29 de septiembre, Teresa Romero, auxiliar de enfermería que había asistido a los dos religiosos, siente episodios febriles. El 5 de octubre es trasladada al hospital de Alcorcón y al día siguiente se constata el primer caso de contagio de ébola fuera de África y es llevada al Carlos III de Madrid. En esta fecha, la ministra de Sanidad da una rueda de prensa para explicar la situación.

Estos acontecimientos, la denominada “crisis del ébola”, han sido objeto de di-

versos estudios académicos cuyos planteamientos difieren del presentado en este trabajo. Existen artículos que analizan el tratamiento periodístico del caso en los principales diarios de tirada nacional (Barbera González y Cuesta Cambra, 2015) y trabajos que ofrecen un análisis de la rueda de prensa de la Ministra de Sanidad, Ana Mato (Micaletto Belda y Gallardo Vera, 2015). Uno de los estudios más completos sobre la cobertura informativa de la crisis del ébola es el *Informe Quiralt* de 2014 (Reuelta et al, 2014). Este análisis se remonta a 1976 con las primeras informaciones acerca del virus y finaliza en enero de 2015 tomando como fuentes las hemerotecas digitales y sitios web de medios españoles (*La Vanguardia*, *El País*, RTVE) e internacionales (*The New York Times*, *The Times* y BBC). Así mismo estudia la información sobre el ébola en *Twitter* y las búsquedas realizadas sobre el tema en *Google*.

Las investigaciones mencionadas difieren de la presentada en este artículo en varios aspectos. En primer lugar, por la muestra analizada que se centra exclusivamente en el análisis de las portadas, pero ampliando ese tratamiento a otros diarios de ámbito nacional (6 periódicos), regional (17 cabeceras). La elección de las portadas de prensa como elemento de análisis se debe a que la primera página constituye el escaparate en el que el diario ubica los contenidos principales del periódico con un claro objetivo de atraer la atención del posible lector. Es, además, el espacio del periódico donde se observa preferentemente

el proceso de jerarquización y selección de las informaciones periodísticas. El estudio de las portadas se ha manifestado, además, como un elemento básico para observar las estrategias de los periódicos y el enfoque que cada diario adopta en el proceso de construcción de la realidad social (Palau Sampio, 2013; López Rabadán y Casero Ripollés, 2011). Por todo ello, un análisis específico de las portadas constituye una vía de estudio interesante para observar la reacción de la prensa en un caso de crisis sanitaria como el planteado.

Además del análisis de las portadas, este trabajo busca relacionar la información ofrecida por el Ministerio de Sanidad tanto en la web como en la rueda de prensa y su reflejo en las portadas. Para ello se recogen también datos de las notas de prensa oficiales de la web del Ministerio de Sanidad y, a modo de ejemplo para ilustrarlo, la repercusión del caso en una de las redes sociales más populares por su inmediatez y viralización de contenidos, *Twitter*, nada más difundirse la noticia.

El presente trabajo busca también observar si existe o no, y las formas en que se sustancia, una deriva sensacionalista en el tratamiento de esta crisis sanitaria en la prensa española.

La hipótesis principal de este trabajo plantea que la escasa información ofrecida por las fuentes oficiales, Ministerio de Sanidad, propició por parte de los medios un incremento de las técnicas sensacionalistas. Como sub hipótesis se

plantea la personalización de la información en la ministra y la afectada y una segunda sub hipótesis la búsqueda de otras fuentes, principalmente testimoniales y no expertos, para completar la información oficial y diferenciarse de otros medios.

2. La comunicación institucional en las crisis

Es interesante destacar que *crisis* es un término médico que “designa el punto decisivo en la evolución de una enfermedad, el momento crucial en el que cual se acerca el desenlace positivo o negativo” (de la Cierva, 2015: 39). Cuando se habla de crisis en el ámbito organizacional, se hace referencia a un “cambio repentino entre dos situaciones, cambio que pone en peligro la imagen y el equilibrio natural de una organización” (Piñuel y Westphalen, 1993: 87). Losada Díez (2010: 23) añade que son “fenómenos graves, delicados y peligrosos”, y que la mezcla de rapidez y gravedad convierten a las crisis en escenarios potencialmente catastróficos. Es por ello, que “crisis es una situación de incertidumbre y de confusión en la cual todo está en suspenso, en espera de la inminente resolución” (de la Cierva, 2015: 39) y que cualquier tipo de crisis exige responder ágilmente y de inmediato. Una de las principales “características de las crisis es la cobertura de los medios de comunicación y ello implica unas informaciones sobre qué ha ocurrido y la búsqueda de respuestas a la situación” (Castillo Esparcia y Ponce,

2015: 17). Es por ello que, inevitablemente, las crisis poseen una dimensión pública y mediática.

Si la magnitud del acontecimiento alcanza dimensiones desmedidas y su gravedad se extiende más allá de lo cotidiano, su repercusión será mayor ocupando más espacio en medios de comunicación, y captará la atención de la opinión pública. Esto fue lo ocurrido con el ébola, una crisis que alcanzó una notoriedad pública ya que los hechos implicaron una alarma social por la posibilidad de convertirse en una amenaza para la salud de la sociedad (Berceruelo, 2014).

Atendiendo a Black (en Castillo Esparcia y Ponce, 2015: 20), la crisis del ébola encaja en el tipo de crisis con incógnitas conocidas, es decir, acontecimientos que suceden a raíz de un riesgo potencial pero que se desconoce si finalmente sucederán y cómo o cuándo lo harán. También conecta con la idea de Marín Calahorro (2005), quien habla de las “situaciones especiales” que aparecen cuando se presenta un hecho inesperado e inusual que despierta el interés de los medios, quienes consiguen “que se convierta en especial debido a su incidencia en la opinión pública y, por supuesto, a la repercusión de las reacciones de ésta ante los hechos, que pueden dañar la imagen y la estabilidad de entidad afectada” (Marín Calahorro, 2015: 15).

Ese 6 de octubre de 2014, y acorde a las diferentes etapas que se producen en una crisis según Piñuel (1997: 170), se entra directamente en la llamada fase

aguda, cuando se desata la crisis y comienza la cobertura por parte de los medios informativos. Se podría hablar de una fase preliminar si se tiene en cuenta que España se expuso a una situación de riesgo al expatriar a dos pacientes infectados con ébola desde África en agosto de ese mismo año y que un gran porcentaje del personal sanitario mostró sus reticencias a la hora de llevar a cabo dicha operación alegando falta de formación para tratar a estas personas.

En cualquier situación, una vez que ha estallado la crisis, la respuesta que debe dar la organización tiene que “ser siempre activa, utilizando todos los mecanismos más adecuados para que las consecuencias sean mínimas” (Castillo Esparcia y Ponce, 2015: 23). Desde el momento en que saltó la noticia, las redes sociales se movilizaron inmediatamente. Cabe destacar el ejemplo de *Twitter*. Después de la rueda de prensa, Ana Mato se convirtió en *TrendicTopic* mundial, ocupando la segunda posición con el hashtag #AnaMatoDimisión. En cuarta posición se encontraba #EbolaEnEspaña. Dentro de nuestras fronteras, los 6 primeros puestos guardaban una relación directa con el tema objeto de estudio en este artículo: #AnaMatoDimisión, #EbolaEnEspaña, #Jaguar, #VAMOSAMORIRTODOS, Alcorcon y Ministra de Sanidad.

Es por ello que en este artículo se intenta mostrar qué comunicaciones oficiales fueron emitidas desde el Gobierno para intentar neutralizar la crisis en las horas inmediatas al estallido de la misma.

2.1. Rueda de prensa de la Ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Ana Mato

Para que una crisis sanitaria pueda ser controlada se necesita de una respuesta rápida y eficaz que calme los ánimos y proporcione información a los diferentes actores sociales. A pesar de que la población española ya tenía constancia del contagio del ébola a primera hora de la tarde, 16:22 horas², la rueda de prensa oficial del Ministerio de Sanidad no se convoca hasta las 20 horas de ese mismo día 6 de octubre de 2014³. En ella comparece Ana Mato como Ministra de Sanidad acompañada de seis personas más: Mercedes Fernández Vinuesa (directora general de Salud Pública), Antonio Alemany (responsable de Atención Primaria de la Comunidad de Madrid), Rafael Pérez (director gerente del Hospital de La Paz), Francisco Arnalich (jefe del Servicio de Medicina Interna de La Paz), Yolanda Fuentes (subdirectora general del Hospital Carlos III) y José Ramón Arribas (responsable del departamento de Enfermedades Infecciosas de La Paz). Sin embargo, de estas seis personas solo hablaron tres, y sus intervenciones iniciales rondaron los nueve minutos. La duración total de la rueda de prensa con las preguntas de los periodistas asciende a 21 minutos.

La ministra Ana Mato inicia esta rueda de prensa con una presentación de 3 minutos y 10 segundos de duración. En ese tiempo, presenta a las personas que comparecen junto a ella, indica el motivo de la convocatoria de la rueda de prensa, actuación seguida en cuanto se ha sabido el contagio e indica que las autoridades trabajan de manera coordinada. Recalca que existe una coordinación nacional-internacional en materia sanitaria, que España sigue recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y traslada un mensaje de tranquilidad a los españoles. Una vez terminada su intervención, cede la palabra a Mercedes Vinuesa y ésta a Antonio Alemany.

De las 17 preguntas que se realizaron, la ministra solo respondió a una, la relacionada con las dimisiones, y por insistencia del periodista. Las interpelaciones fueron: el estado actual de la paciente y si realizó vida normal desde el 30 de septiembre –cuando comenzaron los síntomas– hasta el 5 de octubre; si existe posibilidad de contagio a otras personas; si hay noticias de algún otro caso; con cuántas personas ha tenido contacto la infectada; si se arrepienten de la expatriación del misionero viendo las consecuencias que está teniendo su traslado; si hay que esperar a tener 38,6 de fiebre para detectar el ébola; si hay alguien ya en vigilancia; si el hospital de Alorcón está preparado para una situación como esta; a cuánta gente se va a trasladar des-

² Disponible en <http://www.20minutos.es/noticia/2258248/0/hospital-de-alcorcon/enfermera/caso-de-ebola/>. Consultado el 6 de octubre de 2014.

³ Disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=GHJHpLFTWAo>. Consultado el 22 junio de 2016.

de Alcorcón al hospital de La Paz; habrá dimisiones porque desde el Gobierno indicaron que no había riesgo y lo ha habido; si se van a producir traslados del personal sanitario; cuántos facultativos se están sometiendo a pruebas; cuántos son los trabajadores que tuvieron contacto directo con la paciente; su entorno familiar; por qué los facultativos de Alcorcón desconocen el protocolo para tratar el ébola; si es verdad que la enfermera está aislada pero no en una zona especial para evitar contagios; o si no había nada que pudiera fallar, qué ha ocurrido entonces.

De todas ellas, Antonio Alemany, el responsable de Atención Primaria de la Comunidad de Madrid, contestó a un

83% de ellas. El papel que desempeñó la ministra Ana Mato parecía más el de una moderadora, permaneciendo en todo momento en un segundo plano. Sin embargo, no comentaron cómo se pudo producir el contagio, cuáles son los pasos a seguir en el protocolo, ni tampoco si se iban a producir más dimisiones.

2.2. Notas de prensa en la página web del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y en La Moncloa

El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, desde su página web⁴, a última hora de noche del 6 de octubre, cuelga la siguiente nota de prensa:

Imagen 1. Nota de prensa del 6 de octubre de 2014

The image is a screenshot of the website of the Spanish Ministry of Health, Social Services and Equality. The page is titled "Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad" and features a navigation menu with categories like "Organización institucional", "Ciudadanos", "Profesionales", "Biblioteca y publicaciones", "Portal Estadístico del SNS", "Proyectos normativos", "Servicios Sociales e Igualdad", "Servicios al ciudadano", and "Sede Electrónica". The main content area is titled "Gabinete de Prensa" and "Notas de Prensa". The headline reads "Diagnosticado un caso secundario de contagio por virus Ebola". Below the headline, there is a list of bullet points: "La paciente, aislada en el Complejo Hospitalario La Paz Carlos III", "La paciente es miembro del personal sanitario que atendió a Manuel García Viejo", and "La ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Ana Mato, envía un mensaje de tranquilidad y resalta la absoluta coordinación con las autoridades sanitarias tanto a nivel nacional como internacional". The main text of the press release, dated "6 de octubre de 2014", states that the Minister, Ana Mato, has informed of the detection of a secondary case of Ebola in Spain. It mentions that the patient is a member of the healthcare staff who attended to Manuel García Viejo. The text also notes that the Minister sends a message of tranquility and highlights the absolute coordination with health authorities at both national and international levels. The patient is currently isolated in the Complejo Hospitalario La Paz Carlos III. The text further explains that the Ministry and the Madrid health authorities are working in a coordinated manner to provide the best care and ensure the safety of the population and healthcare workers. It also mentions that Spain collaborates with the World Health Organization (WHO). At the bottom of the page, there is a navigation bar with options like "Trabajar", "Compartir", "No guardo", "Descargar página actual en pdf", "Web temáticas", "Personaliza tus servicios", and "Chatbar barra de utilidades".

Fuente: web del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad⁵.

⁴ Disponible en <http://www.msssi.gob.es/>. Consultado el 7 de octubre de 2014.

⁵ Disponible en <http://www.msssi.gob.es/gabinete/notasPrensa.do?id=3427>. Consultado el 7 de octubre de 2014.

Una nota de prensa debe responder a las “6W”: ¿qué?, ¿quién?, ¿cómo?, ¿cuándo?, ¿dónde?, ¿por qué? E incluso se puede añadir ¿para qué? Esta nota de prensa redactada desde el Gobierno recoge simplemente un resumen de los tres minutos de la ministra en la rueda de prensa, sin realizar referencia alguna a las preguntas lanzadas por los periodistas. Además, es importante señalar que no aparece ningún teléfono de contacto o email al que poder escribir en caso de necesitar más información.

En cuanto a la segunda nota de prensa, subida el 7 de octubre del mismo

año, se aprecia un incremento de información proporcionada. En ella se apuntan las dos líneas de investigación epidemiológica que se han definido en la reunión de la Comisión de coordinación celebrada en el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Al mismo tiempo, ya aportan información de cuántas personas han mantenido contacto con la enfermera infectada y cuál es el estado actual del marido. Asimismo, indican una dirección de correo electrónico y un teléfono a la que pueden dirigirse los ciudadanos en caso de necesitar información adicional sobre el ébola.

Imagen 2. Nota de prensa del 7 de octubre de 2014



Fuente: web del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad⁶.

⁶ Disponible en <http://www.msssi.gob.es/gabinete/notasPrensa.do?id=3428>. Consultado el 7 de octubre de 2014.

En la página web de la Moncloa⁷, a través de su servicio de prensa, donde se recogen las notas de prensa más relevantes, publican la nota de prensa del 7 de octubre, pero no la del día 6.

Imagen 3. Actualidad de La Moncloa. Servicios de Prensa

Actualidad Octubre de 2014	
07/10/2014	España condena el atentado en Grozni.
07/10/2014	España condena los asesinatos terroristas en el Sinaí.
07/10/2014	García Tejerina: El sector lácteo está preparado para afrontar un nuevo escenario sin cuotas.
07/10/2014	García Tejerina: "La industria transformadora ha sabido innovar desde la tradición, ganándose el reconocimiento de los mercados más exigentes".
07/10/2014	Sanidad y la Comunidad de Madrid constituyen una Comisión de coordinación para realizar el seguimiento del virus Ébola.

Fuente: página web de La Moncloa⁸

3. Periodismo y crisis sanitarias: rasgos sensacionalistas

La aparición y propagación de una grave enfermedad infecciosa constituye un paradigma de crisis informativa, entendida como una situación que “se produce por sorpresa, altera bruscamente los hábitos profesionales cotidianos y exige un esfuerzo extra de recursos humanos y técnicos para cubrir con eficacia la emergencia informativa” (Quesada, 2007: 71). Esta misma autora alerta de que cuando la crisis estalla, los medios activan un dispositivo para ampliar la cantidad de información que se elabora, pero no siempre teniendo en cuenta factores

de calidad, lo que puede suponer que una crisis de cualquier tipo acabe agravándose con una crisis informativa derivada de una comunicación precipitada por parte de los medios de comunicación.

El agravamiento de la crisis de que habla Quesada se produce por la unión de diversos factores. Por una parte, se incrementa el espacio que los medios dedican al asunto y esta cobertura no siempre es realizada por periodistas especializados en la materia. A estas circunstancias se une el hecho de que en estas situaciones de crisis se produce un desequilibrio entre la información disponible, ofrecida a los medios

⁷ Disponible en <http://www.lamoncloa.gob.es/Paginas/index.aspx>. Consultado el 7 de octubre de 2014.

⁸ Disponible en <http://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/Paginas/index.aspx>. Consultado el 7 de octubre de 2014.

por las autoridades competentes, y ese destacado espacio. Este desequilibrio da lugar al empleo de diversos recursos para completar esa cobertura que pueden terminar configurando un tratamiento sensacionalista de la materia. Estos recursos son, fundamentalmente, el gran protagonismo de las imágenes, el recurso a fuentes testimoniales no oficiales ni especializadas, la personalización y el uso de un léxico referido al miedo y la alarma.

El tratamiento de la imagen es uno de los rasgos del sensacionalismo, cuya penetración en los rotativos de nuestro país ha sido analizada en diferentes estudios, como el de Redondo García (2013). Algunas de las características pueden rastrearse también en la información sobre crisis sanitarias o información sobre epidemias, como Idoia Camacho en su estudio acerca de la información sobre la gripe A: “La prensa española ha ofrecido una información demasiado alarmista y sensacionalista sobre el brote epidémico de la llamada ‘gripe A’, de manera que ha contribuido a extender el pánico entre la población” (Camacho, 2009).

El discurso del miedo a través de un vocabulario alarmista es otra de las características de la información en las crisis, fruto también de la tendencia generalizada de los medios de comunicación al ‘infotainment’. La apelación a una emoción básica como es el miedo se convierte en un recurso para la búsqueda de una mayor audiencia ya que la presentación de una noticia como

peligrosa provoca incertidumbre y aumenta el deseo del público de revelaciones (Cortiñas y Pont, 2012).

Otro de los elementos que contribuyen a un abordaje de corte sensacionalista de las crisis sanitarias es el tratamiento de las fuentes. Ante la dificultad de conseguir información oficial abunda el uso de comentarios e impresiones de testigos, vecinos o compañeros cuya versión contribuye de forma importante a la construcción del relato ahondando en la dramatización de la situación.

La personalización del suceso o acontecimiento es también una característica del sensacionalismo en las informaciones. La identificación de protagonistas o antagonistas contribuye a la esquematización de informaciones complejas y crea una estructura de víctima/culpable que favorece la dramatización del suceso y con ello un incremento del interés del público.

4. Metodología

El caso elegido para el análisis es la denominada crisis del ébola en España. Las fechas seleccionadas para este trabajo son el 6 de octubre, momento en el que se conoce el primer caso de contagio de ébola fuera de África y la rueda de prensa de la ministra de Sanidad ya mencionada, y su reflejo en las portadas de los días 7 y 8 de octubre, cuando comienza el tratamiento de la infectada. Ese día, la ministra y el consejero de

Sanidad de la Comunidad de Madrid establecen un comité para investigar qué ha podido fallar para se haya producido el contagio. Como se recoge en la Tabla 1, se han analizado las portadas

en formato papel de seis diarios de difusión nacional y 17 periódicos de difusión regional de los dos primeros días. En total han sido analizadas 46 portadas de los días 7 y 8 de octubre de 2014.

Tabla 1. Listado diarios seleccionados

Diarios Nacionales	Diarios Regionales	Comunidad Autónoma
<i>ABC</i>	<i>Diario de Sevilla</i>	<i>Andalucía</i>
<i>El País</i>	<i>El Correo</i>	<i>País Vasco</i>
<i>El Mundo</i>	<i>La Voz de Galicia</i>	<i>Galicia</i>
<i>20 Minutos</i>	<i>El Diario Vasco</i>	<i>País Vasco</i>
<i>La Vanguardia</i>	<i>El diario montañés</i>	<i>Cantabria</i>
<i>La Razón</i>	<i>Alerta</i>	<i>Cantabria</i>
	<i>Canarias 7</i>	<i>Canarias</i>
	<i>El Comercio</i>	<i>Asturias</i>
	<i>El Periódico de Cataluña</i>	<i>Cataluña</i>
	<i>El Periódico de Aragón</i>	<i>Aragón</i>
	<i>El Periódico de Extremadura</i>	<i>Extremadura</i>
	<i>Mediterráneo</i>	<i>Comunidad valenciana</i>
	<i>Heraldo de Aragón</i>	<i>Aragón</i>
	<i>Levante</i>	<i>Comunidad valenciana</i>
	<i>Faro de Vigo</i>	<i>Galicia</i>
	<i>La Nueva España</i>	<i>Asturias</i>
	<i>Diario de Navarra</i>	<i>Navarra</i>

Fuente: Elaboración propia

La elección de los diarios que conforman la muestra de este trabajo se ha fundado principalmente en la rapidez de reacción mostrada por los medios en la publicación de su portada en el *timeline* de *Twitter*. Se ha elegido esta red social como termómetro por su inmediatez y debido a que recoge las “noticias de última hora y seguimiento de actualidad” (García-de-

Torres *et al.*, 2011). Así se seleccionaron, para el día 7 de octubre de 2014, los diarios que primero publicaron su portada entre las 23:00 horas del 6 de octubre y las 00:30 horas del día siguiente (7 de octubre de 2014) y que fueron los mismos que se analizaron también el segundo día de la crisis, para dar continuidad a la muestra. La adopción de este criterio se justifica

en la relevancia que en una situación de crisis como la analizada tiene la rapidez en la respuesta por parte de las instituciones públicas afectadas y su reflejo en la premura con que los medios organizan la cobertura de una información imprevista.

La muestra obtenida finalmente obtuvo una representación de las 17 comunidades autónomas del territorio español con diarios procedentes de 8 comunidades pluriprovinciales y también cabeceras publicadas en tres comunidades uniprovinciales, exceptuando Madrid donde se editan diarios considerados de ámbito nacional. Además, completan la muestra los cuatro diarios de pago de cobertura nacional editados en Madrid, así como el periódico gratuito líder (*20 minutos*) y un diario editado en Barcelona (*La Vanguardia*) considerado uno de los periódicos de referencia en todo el territorio nacional.

El estudio de la prensa regional y provincial permite también observar las diferencias en el tratamiento de esta crisis en los diarios según su área de difusión y si los periódicos locales realizan una cobertura similar a la de la prensa nacional, teniendo en cuenta además que el suceso se produjo en la capital del país. También permitirá conocer las estrategias de estos periódicos para acercar la información a sus lectores.

La unidad de análisis está formada por el texto, las imágenes y los ele-

mentos gráficos relativos a la crisis del ébola en las portadas de los diarios. Se ha optado por el estudio de las portadas porque estas son la tarjeta de presentación del periódico, un escaparate que refleja lo que se ofrece en el interior. En la portada el periódico ofrece una síntesis de la información del día y se presenta de una forma jerarquizada; ocupan mayor espacio, en una posición superior y con apoyo gráfico las informaciones que el periódico considera relevantes.

La metodología seleccionada para el trabajo es el análisis de contenido que, en la definición de Wimmer y Dominick (1996: 170) “es un método de estudio y análisis de comunicación de forma sistemática, objetiva y cuantitativa con la finalidad de medir determinadas variables”. La amplia gama de variables o indicadores que pueden identificarse a través del análisis de contenido ha sido una de las razones por las que se ha seleccionado esta metodología ya que posibilita, en una primera fase, la cuantificación de variables de carácter formal y, en una segunda fase, permite extrapolar aspectos cualitativos a partir de estos datos revelando información sobre el tratamiento de la información y los procesos de selección y jerarquización.

La ficha de análisis, hoja de registro o plantilla de codificación elaborada para este estudio contiene de forma abreviada todas las variables que se pretende medir, tanto formales como

de contenido, que permitan un análisis tanto cuantitativo como cualitativo de las portadas. Concretamente la ficha de análisis incluye los siguientes elementos:

- Ubicación de la unidad de análisis en la página. Extensión y número de unidades que ocupa.
- Complementos gráficos que acompañan la información. Si lleva fotografía, su procedencia y su ubicación y extensión.
- Bloque de titulares y sus elementos: cintillo, antetítulo, título y subtítulo.
- Protagonista: si es una institución o una persona con indicación de cual es.
- Fuentes de información: el número que se cita y si son expertos, instituciones, sociedad civil, agencias de prensa u otros medios.
- Sesgo de la información: positivo, negativo, neutro o sin claridad.
- Autoría de la información: redacción, redactor, agencias, sin firma.
- Léxico: si se utilizan palabras como alarma, alerta, emergencia...

Los titulares son un elemento esencial de las portadas, de ahí que se haya destacado su análisis basándose en una clasificación básica que distingue entre titulares enunciativos e indicativos (Casals, 2008). Los titulares enunciativos son los formados por una o dos oraciones con sentido informativo completo. Tienen verbo, lo que pro-

porciona acción al periódico. Enfocan el asunto principal de una información y se utilizan para noticias y muchas crónicas y reportajes. Los titulares indicativos son, por regla general, nominales con una oración sin verbo. Indican el tema a tratar y pueden parecerse a títulos de películas u obras literarias. Generalmente se acompañan de un subtítulo enunciativo que centra el tema concreto que se aborda. Se usan en géneros de opinión, entrevistas, crónicas o reportajes. La imagen, el léxico y las fuentes de la información son elementos relevantes que permitirán una vez realizado el análisis de las portadas, comprobar si se ha producido un tratamiento sensacionalista de esta crisis sanitaria.

5. Resultados

5.1. Análisis de portadas nacionales

Las portadas de los diarios nacionales del día 7 de octubre de 2014, cuando se tuvo conocimiento del primer caso de transmisión del ébola en nuestro país, coinciden en otorgar gran importancia a la información. Respecto a la ubicación y teniendo en cuenta las diferencias de diseño de los periódicos, todos sitúan la información en la zona superior, a toda página en *ABC* por sus especiales características. La mitad de los diarios titulan a página completa, excepto *El País* (Imagen 4) y *La Vanguardia* que titulan a cuatro columnas y *20 minutos*, cuyo diseño establece un titular a tres columnas.

Imagen 4. Portada *La Razón* y *El País*. 7/10/2014



Fuente: *La Razón*, *El País*

La información sobre el primer caso de transmisión del ébola en Europa tiene una extensión mínima de dos cuartos de página que, además de un titular principal, incluyen pies de foto con declaraciones de la Ministra de Sanidad, el titular del editorial del medio o un artículo de opinión. En *ABC* y *La Razón*, debido a su diseño, la información ocupa prácticamente toda la portada.

Todos los periódicos nacionales del día 7 de octubre optan por una fotografía actual, excepto *ABC*, que opta por una ilustración del virus. La mitad utilizan imágenes del dispositivo sanitario de traslado de la infectada mientras que *20 minutos* y *La Vanguardia* optan por una fotografía de la Ministra de Sanidad en la rueda de prensa.

Los titulares son de tipo enunciativo, excepto *La Razón*, que opta por un titular indicativo “El ébola muere España” (Imagen 4). En este caso se trata de una expresión verbal, aunque los titulares indicativos suelen ser nominales, y destaca por la metáfora elegida a través del verbo morde, que implica una sensación de agresión. El carácter de amenaza de la situación también se refleja en antetítulos y subtítulos de otros diarios como *El País*, que coloca un cintillo con la expresión: “La amenaza del virus”.

El protagonismo de la noticia, teniendo en cuenta las fotografías y los titulares, recae tanto en la auxiliar de enfermería Teresa Romero como en la Ministra de Sanidad, Ana Mato, tal y como reflejan

los datos recogidos en la Tabla 2. Hay que recordar que la petición de dimisión de la ministra, como se ha señalado

anteriormente, se convirtió en segundo *trending topic* mundial a las pocas horas de su rueda de prensa.

Tabla 2. Protagonistas de fotografías y titulares en diarios nacionales 7/11/14

07/11/14	Protagonista foto			Protagonista titular		
	Dispositivo Sanitario	Ministra	Otros	Infectada	Ministra	Otros
<i>El Mundo</i>	1			1		
<i>ABC</i>			1	1		
<i>El País</i>	1			1		
<i>20 Minutos</i>		1			1	
<i>La Razón</i>	1			1		
<i>La Vanguardia</i>		1			1	
TOTAL	3	2	1	4	2	

Fuente: Elaboración propia

Las fuentes no se señalan en algunas de las portadas, pero mayoritariamente corresponden al Ministerio de Sanidad y la propia ministra. También se mencionan de forma genérica expertos. El sesgo de la información del primer día de la crisis del ébola es mayoritariamente negativo, excepto en *ABC* y *La Vanguardia*, donde resulta positivo y en *La Razón*, que por su enfoque sensacionalista podría resultar negativo pero que destaca el papel de control de las autoridades sanitarias, por lo que no resulta claro.

En el segundo día de esta denominada crisis del ébola se mantiene la ubicación de mayor importancia para esta información. En el caso de *El Mundo*,

el espacio dedicado es aún mayor ya que ocupa prácticamente toda la página. Todos los periódicos optan por utilizar una fotografía de la auxiliar infectada tomada de las redes sociales y en todos los casos acompañada de su perro, excepto en *El País* donde aparece sola y en *La Razón* donde también sale el marido.

Por su parte *La Vanguardia* (Imagen 5), en la línea de lo que luego se señalará en el caso de la prensa regional con las imágenes de las manifestaciones en sus respectivos centros sanitarios, utiliza una imagen de la concentración de trabajadores sanitarios, pero no en Barcelona sino a las puertas del Hospital madrileño de La Paz.

Imagen 5. Portada *El Mundo*, *La Vanguardia* 8/10/2014



Fuente: *El Mundo*, *La Vanguardia*

Los titulares de este segundo día en los diarios nacionales tienen un matiz más interpretativo y están protagonizados por la infectada, como se recoge en la Tabla 3, y las frases hacen referencia al relato de su periplo de atención sanitaria y la forma en que se pro-

dujo el contagio. La interpretación de los datos que ofrecen los periódicos conduce a culpabilizar a la auxiliar, por ejemplo, en el titular de *ABC* del día 8 de octubre, “No se siguió el protocolo a rajatabla y la auxiliar pudo infectarse al tocarse la cara”.

Tabla 3. Protagonistas fotografías y titulares. Prensa nacional. 8/11/14

08/11/14	Fotos			Titular		
	Infectada	Infectada / perro	Infectada familia	Sanitarios	Infectada	Ministra
<i>El Mundo</i>		1			1	
<i>ABC</i>	1				1	
<i>El País</i>		1			1	
<i>20 Minutos</i>		1			1	
<i>La Razón</i>			1		1	
<i>La Vanguardia</i>		1		1	1	
TOTAL	1	4	1	1	6	

Fuente: Elaboración propia

Además del Ministerio de Sanidad como fuente se recurre a fuentes no especializadas, familiares, vecinos, trabajadores sanitarios. Por ejemplo, el marido de Teresa Romero en *La Razón* defiende a la auxiliar, “Ella hizo todo lo que le dijeron” y los vecinos del bloque en que vivía la pareja en *El País* critican la actuación de las autoridades sanitarias, “Tenemos miedo y nadie nos dice nada”.

El caso más llamativo es el de *El Mundo* (Imagen 5), que entrevistó a la propia afectada por teléfono móvil desde su aislamiento en el hospital en circunstancias criticadas por su escasa ética y destaca en el titular sus palabras, “Seguí los protocolos, no salí preocupada”. Otras fuentes son también los trabajadores del Hospital de Alcorcón, primer centro donde fue ingresada Teresa Romero y la Comunidad de Madrid, mencionada principalmente por el caso del sacrificio del perro.

Son repetitivas en el bloque de titulares las expresiones referidas a alerta sanitaria o a errores en el protocolo y el sesgo de la información en los dia-

rios nacionales es negativa en conjunto, en algunos casos con el acento puesto en la actuación de la infectada y en otros en el fallo de los protocolos del Ministerio de Sanidad. En definitiva, en este segundo día, la protagonista, en titulares y fotografías, es la infectada, relegando a un segundo plano el protagonismo de la ministra.

5.2. Análisis portadas regionales

El tratamiento de la prensa regional sobre el primer caso de transmisión del virus del ébola en España tiene algunas diferencias respecto a la prensa de tirada nacional. En general, los periódicos regionales concedieron gran importancia a esta noticia ubicándola en la zona superior de la portada, 13 de 17 periódicos, aunque la extensión es variable y generalmente no supera el cuarto de página y en 11 de los 17 periódicos regionales analizados no se incluyó foto. Como puede verse en la Tabla 4, en los seis casos en que sí se acompañó la información de una imagen, cuatro fueron imágenes de la ministra en la rueda de prensa y dos del dispositivo sanitario.

Tabla 4. Protagonistas fotografías y titulares. Prensa regional 07/11/14

07/11/14	Protagonista Fotografía			Protagonista titulares	
	Dispositivo Sanitario	Ministra	No lleva	Infectada	Ministra
<i>Diario de Sevilla</i>			1	1	
<i>El Correo</i>	1			1	1
<i>La Voz de Galicia</i>			1	1	
<i>El Diario Vasco</i>			1	1	
<i>El Diario Montañés</i>			1	1	1
<i>El Comercio</i>		1			1
<i>El Periódico de Cataluña</i>			1	1	1
<i>Heraldo de Aragón</i>	1			1	1
<i>Levante</i>		1		1	
<i>Alerta</i>			1	1	
<i>Canarias 7</i>		1		1	1
<i>Mediterráneo</i>		1		1	
<i>El Periódico de Aragón</i>			1	1	
<i>La Nueva España</i>			1	1	
<i>Faro de Vigo</i>			1	1	
<i>El Periódico de Extremadura</i>			1	1	1
<i>Diario de Navarra</i>			1	1	
TOTAL	2	4	11	16	7

Fuente: elaboración propia

Los titulares son mayoritariamente informativos, excepto *El Periódico de Cataluña*, que opta por un titular indicativo, “España, primer destino del ébola”. El léxico utilizado es en general moderado excepto en *Diario de Sevilla* que utiliza “Alarma” y *Mediterráneo* que señala “Alerta sanitaria”. *El Periódico de Cataluña*

y *Extremadura* destaca “Sorpresa” y el titular más interpretativo es el de *Levante* que destaca el fallo de los controles. En este sentido destaca la cobertura de *El Comercio* que incluye el titular del editorial “Alerta por ébola” y el titular de la información, “Sanidad trata de impedir la expansión del ébola”.

Imagen 6. Portada *Diario de Sevilla* y *El Comercio*. 7/11/2014



Fuente: *Diario de Sevilla* y *El Comercio*

Las fuentes utilizadas, en los casos en que se mencionan, son principalmente el Ministerio y la ministra de Sanidad, excepto en el diario *Alerta*, donde se recurre a las declaraciones del portavoz de Facua, Asociación de Consumidores y usuarios.

Los diarios gallegos, señalan que la infectada procedía de esa región y el sesgo es mayoritariamente neutro, 10 periódicos, pero en cinco casos el sesgo de la información es negativo por destacar aspectos alarmistas.

Imagen 7. Portadas *La Voz de Galicia*, 7 y 8/ 11/14



Fuente: *La Voz de Galicia*

El segundo día de la cobertura informativa de la crisis del ébola, todos los diarios regionales excepto *Alerta* que publica un sumario, ubican la información en la zona superior o central, caso de *Diario de Navarra* y *El Periódico de Extremadura*. La noticia en 12 de 17 portadas, ocupa todo el ancho de la página, aunque con diferencias en la extensión, que no suele superar la mitad de la página salvo en *El Periódico de Cataluña* y de *Aragón*.

Precisamente es destacable el caso de *El Periódico de Cataluña* que tiene un

diseño muy llamativo, fondo negro y titular en grandes letras amarillas (“Alerta sanitaria en Europa. Protocolo bajo sospecha. El caso de la auxiliar de enfermería contagiada destapa una cadena de fallos de control”). Enfrenta dos fotos de la infectada y de la ministra de Sanidad y en la parte inferior incluye un titular de un reportaje, “El virus del miedo”. Además, este diario señala posibles repercusiones políticas con el titular “La Moncloa llama a capítulo a la Ministra de Sanidad”.

Imagen 8. Portadas *El Periódico de Catalunya* y *El Diario Vasco* 8/10/2014



Fuente: *El Periódico de Catalunya* y *El Diario Vasco*

En cuanto a las imágenes cuyos protagonistas se recogen en la Tabla 5, pese a que en 12 de los 17 casos se utiliza foto de la auxiliar de enfermería infectada, en la mayoría de los casos es muy pequeña aunque contribuye a ponerle rostro y

personalizar la noticia. Las tres ediciones regionales de *El Periódico*, como se ha señalado, incluyen foto de la ministra de Sanidad, el *Diario de Navarra*, recurre al dispositivo sanitario y en *La Nueva España* la imagen es de un experto médico.

Tabla 5. Protagonistas fotografías. Prensa Regional. 8/11/14

08/11/14	Infectada	Con perro	Con familia	Sanitarios	Ministra	Otro
<i>El Correo</i>		1				
<i>La Voz de Galicia</i>		1	1			
<i>El Diario Vasco</i>	1			1		
<i>El Diario Montañés</i>		1		1		
<i>El Comercio</i>	1				1	
<i>El Periódico de Cataluña</i>	1	1			1	
<i>Heraldo de Aragón</i>		1	1		1	
<i>Levante</i>	1			1		
<i>Alerta</i>						No lleva
<i>Canarias 7</i>					1	No lleva
<i>Mediterráneo</i>	1					
<i>El Periódico de Aragón</i>	1	1			1	
<i>La Nueva España</i>						1
<i>Faro de Vigo</i>	1					
<i>El Periódico de Extremadura</i>						
<i>Diario de Navarra</i>						1
TOTAL	7	6	2	3	5	2

Fuente: elaboración propia

El protagonismo, tanto de los titulares como de las fotografías en este segundo día de cobertura informativa de la crisis del ébola en la prensa regional, no está tan claramente dirigido a la infectada como en la prensa nacional. En varios casos se opta por una cobertura regionalizada del caso. Por ejemplo, en tres diarios regionales se utiliza un titular informativo con el número de

personas vigiladas o en aislamiento como medida de prevención con foto pequeña de la infectada y se acompaña con una fotografía de mayor tamaño de la concentración de trabajadores sanitarios frente al hospital local. En otros casos se recurre a declaraciones del responsable regional del hospital designado para estas crisis o se menciona qué centro se ocuparía de los infectados

en la región en algún subtítulo. También es de carácter regional el tratamiento de la prensa gallega que incluye declaraciones de la familia.

Por ejemplo, *La Voz de Galicia* expone la sospecha de que la infectada iba a viajar a la comunidad autónoma estando ya enferma.

Tabla 6. Protagonistas titulares. Prensa Regional. 8/11/14

08/11/14	Infectada	Ministra	Ministerio	Otros
<i>El Correo</i>			1	
<i>La Voz de Galicia</i>	1			
<i>El Diario Vasco</i>	1		1	
<i>El Diario Montañés</i>	1		1	
<i>El Comercio</i>	1		1	
<i>El Periódico de Cataluña</i>	1	1	1	
<i>Heraldo de Aragón</i>	1		1	
<i>Levante</i>	1			1
<i>Alerta</i>	1		1	
<i>Canarias 7</i>		1	1	
<i>Mediterráneo</i>	1	1		
<i>El Periódico de Aragón</i>	1	1	1	
<i>La Nueva España</i>		1		
<i>Faro de Vigo</i>		1		
<i>El Periódico de Extremadura</i>		1		
<i>Diario de Navarra</i>		1		
TOTAL	10	8	9	1

Fuente: elaboración propia

Las fuentes informativas en esta segunda jornada son más variadas que en la primera jornada donde mayoritariamente la información procedía de fuentes oficiales. En estas portadas se incluyen también declaraciones de los trabajadores sanitarios concentrados o

expertos médicos. Llama la atención el recurso a una fuente oficial pero no relacionada con el asunto en *El Comercio* de Gijón que incluye declaraciones del ministro de Interior, Jorge Fernández Díaz, con una pequeña foto.

Respecto al léxico utilizado, la palabra que más se repite es miedo junto a alerta sanitaria, alarma, inquietud e inseguridad que contribuyen a que el sesgo mayoritario de las informaciones, 11 de 17, sea negativo, aunque en algunos casos no sea claro y tan sólo en *El Comercio* sea positivo.

6. Conclusiones

El estudio de la comunicación de la crisis del ébola por parte del Gobierno de España permite deducir una mala gestión comunicativa en dos aspectos analizados. Uno de ellos es el mal tratamiento de la información; y el segundo es que el Gobierno no ha actuado con rapidez en la gestión comunicativa. Esto se comprueba en la demora a la hora de convocar una rueda de prensa para explicar qué estaba ocurriendo, sin proporcionar respuestas nuevas, por un lado; y, por otro, en que la información gubernamental y oficial en las primeras 48 horas se reducen a la rueda de prensa y a dos notas de prensa colgadas en la página web del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Respecto al tratamiento por parte de los periódicos se observan numerosos rasgos que en líneas generales permiten calificar la cobertura como sensacionalista, por la relevancia de la imagen, la personalización de la información, la búsqueda de fuentes alternativas y el léxico alarmista.

En este análisis cobra especial relevancia el tratamiento de la imagen, que determina el enfoque y el protagonismo de la información. Especialmente llamativo es la utilización de imágenes de la afectada, su marido y su perro tomadas de las redes sociales por parte de todos los diarios nacionales el segundo día de la crisis. Se hace necesario recordar aquí las recomendaciones Informe Quiralt: “como norma general, la comunicación debe respetar la privacidad y dignidad de los individuos (datos médicos, identidad, imagen, etc.) a menos que el hecho de hacer pública su información pueda evitar riesgos en la salud pública (Justificables)” (Revuelta *et al.*, 2015: 53).

El recurso a fuentes alternativas a las oficiales, de carácter testimonial también fue una tónica general tanto en los periódicos nacionales como en los regionales y locales en el segundo día de la cobertura, lo que confirma la segunda subhipótesis planteada en el trabajo. Nuevamente en este análisis llama la atención el hecho de que los propios afectados se convirtieran en fuente de información, especialmente en el segundo día de la cobertura: el marido de la infectada en *La Razón*, la madre en *La Voz de Galicia* e incluso la propia auxiliar de enfermería en *El Mundo*. También se entrevistó a vecinos y compañeras de trabajo de Teresa Romero.

La utilización de fuentes diferentes a las oficiales se justifica por la necesidad

de diferenciar el producto informativo de otros medios e incluso por acercar la información al área de difusión del periódico como en el caso de las entrevistas a la familia gallega de la enferma o a portavoces de colectivos de enfermería o médicos especialistas de los hospitales de referencia de cada zona. Sin embargo, también en este aspecto falló el respeto a la dignidad y privacidad de los individuos como en el caso paradigmático de *El Mundo* que entrevistó por teléfono a la paciente.

Respecto a la subhipótesis que planteaba la personalización de la información en la máxima representante de las autoridades sanitarias, la ministra de Sanidad y la propia afectada, ha quedado verificada con el análisis. Podría añadirse además que en el primer día de la cobertura la protagonista fue Ana Mato, ministra de Sanidad, y el segundo día Teresa Romero, a tenor de los datos recogidos respecto a los titulares y fotografías.

Otro aspecto analizado, el uso de léxico referido a emergencia y alarma también ha quedado confirmado en el análisis especialmente en los periódicos de difusión nacional. Los diarios regionales el primer día utilizaron un vocabulario más moderado, aunque se elevó el tono de alarma el segundo día de la cobertura de la crisis. Los diarios regionales realizaron además ese segundo día un tratamiento que procuró acercar la información sobre las consecuencias de la crisis en su ámbito de difusión, por ejemplo, a través de fotografías de las concentraciones de

protesta frente a los hospitales de sus respectivas capitales de provincia.

Otra de las diferencias entre la cobertura informativa de la crisis entre los diarios de difusión nacional y los de difusión provincial es el sesgo, mayoritariamente negativo en los primeros en los dos días analizados. En los periódicos regionales, al igual que ocurre con el léxico, el sesgo del primer día es mayoritariamente neutro pero el segundo día se convierte en un sesgo negativo.

En conclusión, el análisis de la comunicación institucional por parte del Gobierno y del tratamiento periodístico de los dos primeros días al conocerse el primer caso de contagio del ébola en nuestro país permite concluir que sí puede existir una relación entre la escasa información ofrecida por las fuentes oficiales y el tratamiento sensacionalista de los medios, tal y como se planteaba en la hipótesis inicial. Como se ha señalado en el análisis, la primera nota de prensa del Ministerio de Sanidad no recogía la información de las preguntas de los periodistas en la rueda de prensa, aunque la segunda resolviera en parte este déficit informativo. Sin embargo, se hace necesario precisar que la penetración del sensacionalismo en los diarios españoles y la tendencia generalizada al *infotainment* en los medios de comunicación son factores que también han podido contribuir a este tipo de tratamiento por lo que sería excesivamente arriesgada una inferencia como la planteada en la hipótesis inicial.

Referencias Bibliográficas

- Barberá González, R. y Cuesta Cambra, R. (2015) El virus del ébola: análisis de su comunicación de crisis en España. *Opción*, Año 31, No. Especial 4, pp. 67-86.
- Berceruelo, B. (coord.) (2014). *Nueva Comunicación Interna en la Empresa*. Estudio de Comunicación: Madrid.
- Casals Carro, M. J. (2005). *Periodismo y sentido de la realidad*. Editorial Fragua: Madrid.
- Camacho, I. (2009). La 'gripe A', en la prensa española. *Revista Latina de Comunicación Social*, 64, pp. 827-843.
- Castillo Esparcia, A. y Ponce, D. G. (2015). *Comunicación de Crisis 2.0*. Fragua: Madrid.
- Gostin, L. O., Lucey, D. y Phelan, A., (2014). The Ebola epidemic: a global health emergency, *JAMA*, 312 (2014), pp. 1095–1096.
- Cortiñas Rovira, S. y Pont Sorribes, C. (2012). La responsabilidad informativa de la prensa ante una crisis sanitaria: el caso de la gripe A. En *Comunicación y riesgo*. Actas III Congreso Internacional AE-IC.
- Costa-Sánchez, C.; Rodríguez-Vázquez, A-I. y López-García, X. (2015). Del periodismo transmedia al replicante. Cobertura informativa del contagio de ébola en España por Elpais.com. *El profesional de la información*. Vol. 24, No. 3, pp. 282-290.
- De la Cierva, Y. (2015). *Comunicar en aguas turbulentas. Un enfoque ético para la comunicación de crisis*. EUNSA: Navarra.
- Díaz Cerveró, E. y Vázquez Barrio, T. (2015). El uso de Twitter por parte del Gobierno español durante la crisis del ébola. *Miguel Hernández Communication Journal*, Nº. 6, 2015, pp. 241-259.
- García-De-Torres, E., Yezerska, L., Rost, A., et al. (2011). Uso de Twitter y Facebook por los medios iberoamericanos. *El profesional de la información*, 2011, noviembre-diciembre, v. 20, n. 6, pp. 611-620.
- López Rabadán, P. y Casero Ripollés, A. (2011). *La evolución de la agenda mediática española. Un análisis longitudinal sobre temas, actores y espacios informativos en la portada de la prensa de referencia*. Actas II Congreso Internacional Latina de Comunicación Social, Universidad de la Laguna.
- Losada Díaz, J. C. (2010). *Comunicación en la gestión de crisis. Lecciones prácticas*. Editorial UOC: Barcelona.

- Marín Calahorra, F. (2015). *Gestión técnica y de la comunicación en situaciones especiales. Crisis, emergencias y negociación*. Editorial Fragua: Madrid.
- Micaletto Belda, J. P. y Gallardo Vera, L. (2015). La comunicación institucional en la crisis del ébola en Europa: el caso de la crisis española de 2014 en sus inicios. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, Vol. V, No. 9, pp. 89-110.
- Palau Sampio, D. (2013). La actualidad decantada. Enfoques y estilos en los titulares de portada. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, Vol. 19, No. 2 825-839.
- Piñuel, J. L. y Westphalen, M. (1993). *La dirección de Comunicación*. Prado: Madrid.
- Quesada, M. (2007). Medios de comunicación y crisis informativa: a propósito del 11M. En: Esteve, F. Y. Moncholi, M. A. *Teoría y técnicas del periodismo especializado*. Editorial Fragua: Madrid, pp. 71-82.
- Redondo García, M. (2013). El sensacionalismo y su penetración en la prensa española de calidad. El “caso McCann” en “El País”, “El Mundo” y “ABC”. *Estudios sobre el mensaje periodístico*. Vol 19, No. 1, pp. 235-253.
- Reuelta, G. et al. (2014). La comunicación pública sobre la enfermedad del Ébola. Informe Quiral 2014. *Fundación Vila Casas*, Universitat Pompeu Fabra, Barcelona.
- Wimmer, R. D.; Dominick, J. R. (1996). *La investigación científica de los medios de comunicación. Una introducción a sus métodos*. Bosch Comunicación: Barcelona.