

Prácticas periodísticas en tiempos de pandemia de coronavirus. Un estudio comparado entre Chile y Colombia

Journalistic practices in times of the coronavirus pandemic. A comparative study between Chile and Colombia

Greene González, M. F., Cerda Diez, M. F. y Ortiz Leiva, G.¹

Recibido: 16-08-2021 – Aceptado: 26-01-2022

<https://doi.org/10.26441/RC21.1-2022-A10>

RESUMEN: El objetivo de esta investigación fue estudiar las transformaciones en el modo de trabajo y en las rutinas periodísticas de los periodistas de los principales medios de prensa digitales en Chile y Colombia. Se investigó cómo las rutinas periodísticas se modificaron forzosamente debido a las restricciones impuestas por la pandemia de Covid-19 y qué desafíos laborales propios de la profesión debieron enfrentar los periodistas de esos medios. Se eligieron los seis portales de noticias más leídos en cada país según el ranking de Alexa.com. Se realizaron doce entrevistas semiestructuradas a editores y directores de medios de prensa digitales para hacer un estudio comparativo. Los principales resultados muestran que las rutinas periodísticas se adaptaron frente a la contingencia. Algunas cambiaron notablemente, como el acceso a las fuentes y la relación con los entrevistados, el teletrabajo y el uso de tecnologías para recoger y producir noticias. Otras se fortalecieron, como la reunión de pauta o consejo de redacción y la relación del editor con su equipo de trabajo. Se concluye que los medios han jugado un papel fundamental durante la pandemia informando a la ciudadanía respecto de las medidas sanitarias y contrarrestando las fake news diseminadas por las redes sociales. En cierto modo, el periodismo ha vuelto a crecer en credibilidad y confianza y se han fortalecido las rutinas clásicas del periodismo.

Palabras clave: Covid-19; medios de prensa digitales; rutinas periodísticas; Chile; Colombia; periodismo; pandemia; fake news; editores; infodemia.

ABSTRACT: The objective of this research was to study the transformations in the way of working and in the journalistic routines in the main digital media in Chile and Colombia. It investigated how journalistic routines were forcibly modified due to the restrictions imposed by the Covid-19 pandemic and what job challenges inherent to the profession journalists from these media had to face. The six most read news portals in each country were chosen according to the Alexa.com ranking. Twelve semi-structured interviews were conducted with editors and directors of digital press media to make a comparative study. The main results show that journalistic routines were adapted to the contingency. Some changed notably, such as access to sources and the relationship with the interviewees, teleworking and the use of technologies to collect and produce news. Others were strengthened, such as the editorial meeting

¹ **María Francisca Greene González** es periodista por la Pontificia Universidad Católica de Chile y Doctora en Ciencias de la Información por la Universidad Complutense de Madrid. Es profesora asociada ordinaria de la Facultad de Comunicación de la Universidad de los Andes, Chile. Sus líneas de investigación son rutinas periodísticas y ética periodística. fgreene@uandes.cl, <https://orcid.org/0000-0002-0538-2584>

María Fernanda Cerda Diez es periodista de la Universidad de los Andes y licenciada en Filosofía por esa misma universidad. Es Máster en Comunicación Intercultural por la University of Sheffield, UK y Máster en Salud Pública con especialización en comunicación y salud por Boston University. Es profesora de la Facultad de Comunicación de la Universidad de los Andes, Chile. Actualmente está cursando un Doctorado en Comunicación en la misma casa de estudios. mcerda@uandes.cl, <https://orcid.org/0000-0001-5798-786>

Germán Ortiz Leiva es periodista con una maestría en Relaciones Internacionales y Derecho Público de la Pontificia Universidad Javeriana. Es profesor del Programa de Periodismo y Opinión Pública de la Escuela de Ciencias Humanas de la Universidad del Rosario, Colombia. Actualmente está cursando un Doctorado en Comunicación en la Universidad de los Andes, Chile. german.ortiz@urosario.edu.co, <https://orcid.org/0000-0001-8208-3169>

and the editor's relationship with his work team. It is concluded that the media played a fundamental role during the pandemic by informing citizens about health measures and counteracting the fake news disseminated by social networks. In a way, journalism has once again grown in credibility and trust and the classic routines of journalism have been strengthened.

Keywords: Covid-19; digital media; journalistic routines; Chile; Colombia; journalism; pandemic; fake news; editors; infodemic.

1. Introducción

La pandemia del coronavirus ha significado retos científicos, sociales y económicos sin parangón alguno. El periodismo y su práctica diaria no han sido ajenos a tales desafíos. Los periodistas y los medios han debido ajustarse a un nuevo modo de cubrir las noticias. Así, la cobertura de la pandemia de Covid-19 se ha convertido en el principal desafío periodístico de los últimos tiempos.

La difusión de desinformación a través de diversas plataformas ha sido una preocupación central desde el comienzo de la pandemia (Pérez-Dasilva, Meso-Ayerdi y Mendiguren-Galdospín, 2020; Pulido et al., 2020; Salaverría et al., 2020). A la información fiable y contrastada se ha sumado la creciente propagación de *fake news* e informaciones inexactas, distorsionadas o descontextualizadas sobre el origen, expansión y letalidad del coronavirus; sobre la gestión de la crisis por parte de los gobiernos y organismos internacionales; y sobre los potenciales remedios (Nielsen et al., 2020; Sánchez-Duarte y Rosa, 2020). Estudios recientes también constatan un uso habitual en algunos medios, sobre todo digitales, de imágenes e ilustraciones falsas para representar el virus (Andreu-Sánchez y Martín-Pascual, 2020).

Aunque el fenómeno de la infodemia no ha sido establecido todavía como objeto de estudio en las ciencias sociales, en 2003 este concepto ya se usó para describir situaciones donde un conjunto de hechos, mezclados con miedo, especulación y rumores, son amplificados y difundidos a un público universal, para impactar de manera desproporcionada en la seguridad, economía y política de los países (Rothkopf, 2003). El fenómeno de la infodemia añade, por tanto, complejidad a la actual situación, debido a los efectos no deseados que provoca, tanto en los comportamientos individuales como en los colectivos (Coleman, 2012; Laato et al., 2020).

A esto se suma otro problema relativo a los medios: la introducción de las nuevas tecnologías de la información ha puesto en discusión el rol de los periodistas y de los medios tradicionales para decidir qué es y qué no es noticia (Carlson, 2007). La presente investigación demuestra que los periodistas han debido seleccionar y jerarquizar los principales acontecimientos sobre la pandemia para convertirlos en noticia.

El objetivo de esta investigación es estudiar las transformaciones en el modo de trabajo y en las rutinas periodísticas de los periodistas que trabajan en los principales medios de prensa digitales en Chile y Colombia. Se pretende investigar cómo las rutinas periodísticas se modificaron forzosamente debido a las restricciones impuestas por la pandemia de Covid-19 y qué desafíos laborales propios de la profesión debieron enfrentar los periodistas de esos medios.

Se trata de un tema interesante y novedoso, poco explorado en el mundo y, principalmente, en Latinoamérica. En América Latina existen pocos estudios sobre periodismo y Covid-19. Navarro Zamora (2021) estudia las condiciones laborales de los periodistas que cubrieron temas de salud. Concluye que éstas son muy precarias y que los periodistas están escasamente formados en el tema. Cañales (2020) analiza la repercusión de las *fake news* en el periodismo latinoamericano, especialmente en Venezuela. López-Pujalte y Nuño-Moral (2020) estudian la desinformación y *fake news* en el primer trimestre de 2020 en Latinoamérica y España.

El estudio de Hernández (2020) constató que algunos de los medios latinoamericanos no contaban con códigos de ética para respaldar el reporte de datos del Covid-19. Incluso los periodistas de estos medios tuvieron que preguntarles a colegas de otros países cómo adecuarse a esta nueva situación (Hernández, 2020). Díez-Garrido y Farpón (2020) añadieron que los medios en Latinoamérica no han fomentado la transparencia mediática ni participación ciudadana en la elaboración de contenidos referentes a la pandemia.

Por su parte, Suing, Carpio-Jiménez y Ordoñez (2020) concluyeron que el tratamiento de la información sobre Covid-19 evidenció la falta de pluralidad en los sistemas mediáticos del área andina.

La bibliografía a nivel mundial también ha estudiado otros aspectos del trabajo periodístico durante la pandemia: manejo del exceso de la información disponible, consumo y necesidad de información por parte de los ciudadanos, *fake news* como elemento integrante de la infodemia, precarización del trabajo de los reporteros, entre otros.

Se eligieron seis medios de prensa digitales en cada país con el siguiente criterio: los más leídos según el ranking Alexa.com (Alexa, 2020). Los medios digitales constituyen la principal fuente de información de la población. Desde antes de la pandemia, el auge de los medios digitales había evidenciado la crisis de los medios tradicionales y su relevancia en el sistema de medios. En los últimos años, estos medios han disminuido notoriamente su audiencia, ingresos y credibilidad (Carlson, 2017). También se ha reducido su influencia en las redes sociales (Casero-Ripollés, 2020).

2. Marco teórico

2.1. Importancia de los medios digitales en la cobertura de la pandemia

Los portales web poseen ventajas frente a los medios tradicionales: utilizan datos de servicios y aplicaciones interactivas que complementan la información (Túñez-López, Vaz-Álvarez y Feiras-Ceide, 2020). Estudios recientes apelan también a la importancia de los medios de comunicación digitales (Xifra, 2020; Ali et al., 2019) y a las búsquedas de los usuarios en la red sobre un determinado tema (Segev, Avigdor y Avigdor, 2018). El volumen en el flujo de noticias en la web hace que las informaciones relacionadas con un tema específico sean las más leídas de los medios digitales (Segev, Avigdor y Avigdor, 2018; Ingenhoff, Segev y Chariatte, 2020) y que, de este modo, sean reconocidas como noticias relevantes. Eso es lo que ha sucedido con las noticias relacionadas con la pandemia de coronavirus. Además, los medios digitales, tanto nativos como matriciales, aprovecharon herramientas sofisticadas que ya habían incorporado en los últimos años para una cobertura informativa de la pandemia de mejor calidad (Costa-Sánchez y López-García, 2020).

Durante las crisis, las personas consumen distintos tipos de medios, aunque eligen los que tienen más probabilidades de cumplir las funciones que les son relevantes (Moreno, Fuentes-Lara y Navarro, 2020). En este sentido, el uso de los medios digitales en la pandemia del coronavirus ha desplazado el consumo de otros medios (Moreno, Fuentes-Lara y Navarro, 2020; Lázaro-Rodríguez y Herrera-Viedma, 2020). Por ejemplo, los medios digitales se consolidaron como la primera opción para informarse sobre la pandemia en España (Masip et al., 2020) por su capacidad de actualización permanente.

2.2. Relevancia del tema y cantidad de información

La información de noticias relacionadas con la pandemia de coronavirus es clave, pues otorga empoderamiento, contribuye a disminuir la ansiedad y aumenta la resistencia ante las condiciones adversas (Wu, Connors y Everly, 2020) y, además, permite adoptar estrategias para hacer frente a

la incertidumbre (Zhang, Li y Chen, 2020). Su ausencia, el retraso en comunicar, la falta de transparencia y las contradicciones son percibidas como una manifestación de la ineficacia del sistema sanitario (Kenis et al., 2019). Por ese motivo, en tiempos de crisis sanitarias crece el interés por la información (Westlund y Ghersetti, 2015).

El uso de los medios de comunicación ha aumentado de manera exponencial para buscar información para mantenerse al día y asesorarse para hacer frente a la incertidumbre que produce la pandemia (Tandoc, Lim y Ling, 2020; Lázaro-Rodríguez y Herrera-Viedma, 2020; Westlund y Ghersetti, 2015). El trabajo de Casero-Ripollés (2020) ha constatado que, en situaciones críticas como la actual, los ciudadanos prefieren los medios tradicionales frente a las redes sociales para informarse de asuntos relevantes porque les ofrecen más confianza y garantías de credibilidad (Park, Kim y Choi, 2019).

La crisis del coronavirus ha provocado que el 78% de los ciudadanos españoles se informe más que antes (Masip et al., 2020). El 52% lo hace tres o más veces al día, cuando antes de la crisis solo lo hacía el 28% y un 90% de los españoles se informa al menos una vez al día sobre el Covid-19 (Masip et al., 2020). En Estados Unidos, el porcentaje de personas que siguieron de cerca las noticias sobre el coronavirus aumentó en 32 puntos porcentuales durante la segunda quincena de marzo de 2020 (Casero-Ripollés, 2020). Mientras, en Europa, el consumo por parte de los jóvenes de los informativos nocturnos de la televisión pública creció un 20% durante el inicio de la pandemia de Covid-19 (Casero-Ripollés, 2020).

En cuanto a la búsqueda de información relacionada con la pandemia, el 70% de la población siguió las noticias del coronavirus al menos una vez al día o varias veces al día (Edelman, 2020).

2.3. Necesidad del periodismo y periodistas

Los estudiosos de los medios han destacado el papel central que poseen los medios de comunicación durante este tipo de eventos. No solo tienen el poder de registrar un evento particular como una “crisis global” (Cottle, 2008), sino que también crean y reproducen narrativas formuladas y visiones del mundo que condicionan cómo se entiende la aparición de enfermedades (King y Hayslip, 2002; McInnes, 2016; Wald, 2008).

Ante la avalancha de información y de noticias falsas, los periodistas y los medios de comunicación tienen una gran responsabilidad y deben ser capaces de proporcionar a la población la información objetiva basada en pruebas que contribuyan a mejorar sus conocimientos sobre la enfermedad (Aleixandre-Benavent, Castelló-Cogollos y Valderrama-Zurián, 2020; Meyer y Wyss, 2020) y, al mismo tiempo, educar al público a diferenciar la información creíble de la que no lo es (Ali y Gatiti, 2020; Ashrafi-Rizi y Kazempour, 2020).

La forma en que los periodistas dan sentido a las situaciones y significado a las noticias es crucial para comprender cómo los medios de comunicación conceptualizan, formulan y distribuyen las crisis contemporáneas. Respaldando la idea de Briggs y Hallin (2016) de que el conocimiento biomédico es coproducido por profesionales de la salud y de los medios de comunicación, Kim (2020) sostiene que se debe prestar más atención a la complejidad de la producción de noticias sobre crisis sanitarias mundiales.

Ante el auge de la infodemia, el periodista en tiempos de pandemia se encuentra al frente de varios dilemas: dar información tal como llega o confirmarla, optar por verificación constante de fuentes o confiar en las agencias internacionales de información, optar por un equilibrio entre información con tendencia al miedo y pánico o información con tendencia a la esperanza y la mejora (De Sousa et al., 2020).

2.4. Falta de especialización y preparación

La cobertura de noticias de la pandemia de Covid-19 se ha realizado de manera disímil en diferentes regiones del mundo. Sin embargo, hay algunos temas comunes que se pueden encontrar en las coberturas de noticias como “casos y tasa de mortalidad”, “pánico y miedo del público”, “conciencia y conocimiento relacionados con la enfermedad”, “medidas preventivas”, “tratamiento y costos”, “acciones”, “políticas” e “impactos sociales más amplios” (Apuke y Omar, 2020). Sin embargo, se ha culpado a los medios de comunicación y a los periodistas de causar pánico al informar sobre información no verificada (UNESCO, 2020). Jamil y Appiah-Adjei (2020) atribuyen esto a que muchos periodistas, especialmente en países en desarrollo, no están capacitados para informar con precisión sobre temas de salud.

La rapidez de la extensión del Covid-19 ha obligado a muchos reporteros a adecuarse a cubrir noticias relacionadas con la pandemia. En algunos medios, las noticias de salud son catalogadas como “noticias blandas”. Sin embargo, una transformación importante provocada por el estallido de la pandemia es el cambio en las percepciones de los ritmos de los periodistas y las noticias. Ahora la salud ya no es una “noticia blanda” y es tan crucial como la política (Internews, 2020).

La falta de especialización y preparación en el tema de salud ha provocado críticas a los déficits notorios del periodismo: el manejo de números y estadísticas, o la concentración en casos individuales (Meier y Wyss, 2020; Wormer, 2020). Algunos estudios han demostrado que los periodistas comprenden paradójicamente los aspectos globales de los brotes de enfermedades infecciosas (Kim, 2020; Jamil y Appiah-Adjei, 2020).

2.5. Fake news y redes sociales

Los esfuerzos de los periodistas durante la pandemia también se han concentrado en la lucha contra la desinformación y las *fake news*, mediante programas de *fact checking*. Uno de los problemas que conlleva la publicación de noticias falsas es que su refutación, retracción y retirada no es capaz de paliar el daño que ha causado, ni sus consecuencias (Ioannidis, 2020). Las redes sociales se han inundado de contenidos asociados al virus. A principios de abril de 2020, 113 millones de autores únicos habían compartido en Twitter mensajes sobre el Covid-19 (Larson, 2020).

Encontrar datos precisos y oportunos para informar al público ha sido uno de los mayores problemas que enfrentan los periodistas (Costa-Sánchez y López-García, 2020; Rosenberg, Syed y Rezaie, 2020; Jamil y Appiah-Adjei, 2020). En los meses transcurridos desde que estalló la pandemia se han constatado numerosos problemas relacionados con la veracidad de la información (Aleixandre-Benavent, Castelló-Cogollos y Valderrama-Zurián, 2020; Casero-Ripollés, 2020). El escenario de la crisis es especialmente proclive para la difusión de datos sesgados y distorsionados por el impacto de las redes sociales (Mayo-Cubero, 2020). El estudio de Casero-Ripollés (2020) concluyó que los usuarios de las redes sociales descubrieron falsedades sobre el Covid-19 en un porcentaje más alto respecto de los usuarios de medios tradicionales.

Por último, el Covid-19 demuestra los límites de las redes sociales para informar sobre asuntos públicos de gran relevancia. A pesar del crecimiento experimentado por estos medios para acceder a las noticias en los últimos años (Newman et al., 2019), los datos demuestran que no logran desplazar a los medios tradicionales como fuente prioritaria de información durante las crisis de salud (Gil de Zúñiga y Diehl, 2019; Lee y Xenos, 2019).

2.6. Rutinas periodísticas

La mayoría de los estudios sobre cobertura mediática de crisis de salud anteriores a la pandemia de coronavirus se han centrado principalmente en cómo se forman los discursos y las representaciones mediáticas de tales crisis. Otros estudios investigan los desafíos y las limitaciones periodísticas en la cobertura de noticias (Larsson et al., 2003; Leask, Hooker y King, 2010); factores que influyen en la cobertura de los periodistas sobre enfermedades infecciosas (Holland et al., 2014; Hooker, King y Leask, 2012); el uso de ejemplos de humanización para hacer que las noticias de salud sean más identificables (Hinnant, Len-Ríos y Young, 2013); y las percepciones del rol de los periodistas al cubrir crisis de salud pública (Klemm, Das y Hartmann, 2019). Briggs y Hallin (2016) refutan la idea de que el rol de un periodista sea simplemente transmitir conocimiento biomédico a un público general, argumentando que las noticias médicas son coproducidas tanto por profesionales de la salud como por los medios de comunicación (Kim, 2020).

Los estudios que han abordado el tema de las prácticas periodísticas durante la pandemia de Covid-19 se han centrado en los medios televisivos. Túñez-López, Vaz-Álvarez y Fieiras-Ceide (2020) concluyen que el regreso de la programación televisiva a la “nueva normalidad” supondrá una forma diferente de abordar la producción de contenidos tanto informativos como de entretenimiento, cambios en la forma de cubrir y producir las noticias, cambios en los modelos de producción con nuevas formas de buscar la rentabilidad a menor precio, un reajuste en los estándares técnicos y también nuevas formas de relacionarse con la audiencia.

Otros estudios han abordado el tema de las implicaciones para el bienestar físico, psicológico y financiero de los periodistas, así como la seguridad de los periodistas cuando se trata de una cobertura precisa de la pandemia (Jamil y Appiah-Adjei, 2020). Además, la cobertura rutinaria de las noticias también afecta la salud mental de los periodistas porque ellos están conectados psicológicamente con su trabajo (Rentschler, 2010).

Jamil y Appiah-Adjei (2020) detallan los impactos del Covid-19 en los periodistas:

- Cambio en las prácticas de los periodistas en la búsqueda de datos y aumento del uso de herramientas de periodismo digital;
- Aumento de las noticias falsas y la desinformación debido a dicha dependencia creciente de las fuentes a distancia;
- Sobre esfuerzo de los periodistas por trabajar horas extras y recortes de empleo conservando los compromisos de lograr incluso un mayor número de notas periodísticas;
- Dependencia de los periodistas en el uso de información que se difunde a través de fuentes no verificadas;
- Aumento de los problemas de salud y los riesgos de seguridad de los periodistas que se ven obligados a trasladarse con escasas medidas y protocolos de seguridad.

En el 2021, al menos 1.940 periodistas habían muerto a causa del Covid-19 en 77 países. Latinoamérica registra más de la mitad de las víctimas. Brasil, Perú, México y Colombia son los países latinoamericanos con mayor cantidad de periodistas muertos por Covid-19 (semana.com).

Punín, Sánchez-Carrión y Barrazueta (2021) concluyeron que los decesos evidencian la precariedad laboral y la existencia de mínimas normas de seguridad para la cobertura profesional.

2.6.1. Fuentes

El impacto de las fuentes de información es especialmente importante en tiempos de crisis debido a las consecuencias que pueden surgir como resultado de cómo el público entiende y enmarca la crisis (Van der Meer, 2018). En medio de la necesidad de la información por causa de la pandemia, las fuentes asumen un rol estratégico porque de ellas dependen las cifras y las afirmaciones necesarias para comprender lo que acontece en medio de muchas noticias falsas (Hunt, 2016).

La crisis del Covid-19 también ha visto un elemento novedoso en diversos países en cuanto a las fuentes: las frecuentes y largas ruedas de prensa. Los gobiernos, en un intento por dar imagen de transparencia, han invitado a periodistas a grupos de Whatsapp para que envíen sus preguntas (Elías y Catalán-Matamoros, 2020). En medio de la importancia de tener una relación más personalizada con los periodistas, las fuentes han enviado notas de prensa por Whatsapp y se han fortalecido canales de comunicación con los periodistas mediante el envío del link de la nota de prensa, ya que suele ser más rápido y eficaz. Los medios de comunicación han dejado atrás los formalismos del e-mail para conseguir una comunicación más ágil y rápida con sus fuentes (Diviu-Miñarro y Cortiñas-Rovira, 2020).

2.6.2. Teletrabajo

La crisis del Covid-19 ha alterado las rutinas productivas de los periodistas: el trabajo desde casa y la virtualización han sido los principales actores del cambio hacia el periodismo remoto. Los periodistas y editores han tenido que dominar las herramientas de producción remota, adaptarse a los nuevos horarios y asumir nuevas responsabilidades que no formaban parte de su rutina diaria hasta la llegada de la pandemia (Túñez-López, Vaz-Álvarez y Feiras-Ceide, 2020).

La aparición del teletrabajo ha dificultado la verificación de datos y estimulado la publicación de informes producidos a través de la web por instituciones oficiales. El teletrabajo se ha convertido en un nuevo obstáculo cuando el reportero no cuenta con los conocimientos y las herramientas necesarias para llevarlo a cabo (De Sousa et al., 2020).

En este contexto, los periodistas han probado y desarrollado nuevas fórmulas para generar contenido. Además de las frecuentes conexiones remotas con las fuentes, se han establecido nuevos canales de comunicación con la audiencia para lograr una conversación más directa y eficaz. Incluso, los periodistas han aprendido a lidiar con el distanciamiento social y han identificado propuestas en las que intentan mantener los modos de producción anteriores a la aparición del Covid-19 respetando las medidas recomendadas por las autoridades sanitarias (Túñez-López, Vaz-Álvarez y Feiras-Ceide, 2020).

A raíz de esta revisión bibliográfica surge la pregunta de investigación:

Q1: ¿Cuáles son los cambios producidos por la pandemia de Covid-19 en las rutinas periodísticas de los medios de comunicación digitales de Chile y Colombia?

3. Metodología

La investigación propuesta constituye un estudio comparativo que permite, a través de la investigación cualitativa, revisar en detalle las respuestas obtenidas de doce editores/directores de medios de prensa digitales de Chile y Colombia. El método comparativo nos resulta relevante para el caso en cuestión, porque permite entrever cambios y similitudes en las prácticas periodísticas en medio de la situación inusual de la pandemia del Covid-19 a lo largo de 2020.

Desde comienzos de la década de los setenta, la comparación en la investigación ha quedado establecida firmemente como un procedimiento analítico central en las ciencias sociales. Es especial-

mente apropiada en situaciones en las que el número de casos bajo estudio es demasiado pequeño para permitir la utilización del análisis estadístico (Lijphart, 1971).

De este modo, la comparación se presenta como una estrategia analítica, con fines no solamente descriptivos sino también explicativos. En años recientes, el método comparado ha visto importantes desarrollos que amplían significativamente la capacidad analítica dentro de la tradición cualitativa (Taylor, Bodgan y DeVault, 2015).

Se realizaron doce entrevistas semiestructuradas a editores y directores de medios de prensa digitales tanto de Chile como de Colombia (Ver Tabla 1). La entrevista en profundidad es una estrategia ampliamente utilizada como método de obtención de datos, ya que le permite al individuo objeto de la investigación hablar libremente sobre el tema de interés (Creswell, 2003).

Se seleccionaron seis medios por cada país, según el ranking Alexa.com (Alexa, 2020). Previo consentimiento, las entrevistas se llevaron a cabo de forma remota, utilizando la herramienta Zoom, entre los meses de octubre de 2020 a abril de 2021. La duración de las entrevistas fue de 30 minutos aproximadamente y se transcribieron completamente para su posterior análisis.

Mediante preguntas semiestructurada se logró una discusión temática sobre los cambios producidos en las rutinas periodísticas específicamente en la forma de trabajar, el rol del editor, la relación con la audiencia y las fuentes y el manejo de las *fake news*.

Tabla 1. Selección de medios de comunicación digital entrevistados

Medio de Comunicación	Tipo de Medio	País de origen	Cargo del entrevistado
TVN online	Matricial	Chile	Editor General Plataformas Digitales TVN - 24Horas
BioBioChile	Matricial	Chile	Editor contenidos digitales
El Mostrador	Nativo digital	Chile	Editor Periodístico
EMOL	Nativo digital	Chile	Director
Radio Cooperativa	Matricial	Chile	Director
La Tercera online	Matricial	Chile	Director de Audiencias y Estrategia Digital
Diario El Tiempo	Matricial	Colombia	Subdirector
Caracol Radio	Matricial	Colombia	Director
Pulzo	Nativo digital	Colombia	Subdirector editorial
El Espectador Digital	Matricial	Colombia	Jefe de Redacción y editor
Las 2 Orillas	Nativo digital	Colombia	Coordinador Editorial
La República	Matricial	Colombia	Editor web

Los datos cualitativos recopilados a través de las entrevistas se analizaron con un análisis temático de tres pasos realizado por tres codificadores independientes. El primer paso implicó una codificación emergente e inductiva de seis transcripciones realizadas por los tres codificadores. El objetivo de este paso fue identificar las principales áreas temáticas y desarrollar el libro de códigos que contenga los códigos y subcódigos que se utilizaron para analizar e interpretar los datos recopilados (Ver Tabla 2). El alcance de las entrevistas dio como resultado un libro de códigos temático que se asemeja mucho a la pauta semiestructurada de las entrevistas.

El análisis temático tuvo dos objetivos: realizar una revisión bibliográfica de publicaciones recientes sobre los temas salientes y extraer pasajes que capturaron las percepciones de los entrevistados respecto de los cambios sufridos en el medio de comunicación producidos por la pandemia del Covid-19.

Una vez que se estableció el libro de códigos final y los tres codificadores llegaron a un acuerdo ($k = 0,89$), las entrevistas restantes fueron codificadas por dos codificadores (segundo paso). Toda la codificación se realizó utilizando Dedoose versión 9.0.

El tercer paso involucró la identificación de relaciones y patrones entre los códigos abiertos por parte de un investigador que revisó todas las entrevistas codificadas para determinar cualitativamente las diferencias y similitudes en los cambios en los medios de comunicación producidos por la pandemia.

Tabla 2. Libro de códigos

Código	Subcódigo	Definición
1. Editor	Rol del editor	Función que cumple el editor o director dentro del equipo de trabajo periodístico.
	Feedback	Retroalimentación del editor al equipo periodístico o viceversa.
2. Fuentes	Confianza	Forma de comunicación con las fuentes. Tipo de relación con las fuentes.
3. Necesidad de información		Requerimiento de información por parte de las audiencias para su vida diaria.
4. Redes sociales	Propagación	Utilización de las redes sociales para propagar información.
5. Especialización de la información	Periodismo científico	Tipo de periodismo que se centra en la producción y difusión de noticias científicas.
	Especificidad en el manejo informativo	Preparación y conocimiento del periodista en temas de ciencia.
	Cambios en la agenda	Inclusión de nuevos temas en la agenda del medio digital.
6. Noticias falsas/ Fake news		Información falsa.
7. Audiencia	Aumento	Incremento de los consumidores del medio digital.
	Nuevas audiencias	Nuevos consumidores del medio digital.
8. Rutinas periodísticas	Trabajo	Actividades propias del equipo periodístico.
	Contenidos	Pauta temática.
	Reportear	Forma de recopilación de información por parte del equipo periodístico.
	Uso de tecnología	Incorporación de nuevas tecnologías al desarrollo de las rutinas periodísticas.
	Pauta	Forma de reunión del equipo periodístico con el editor.
	Equipo	Equipo periodístico.
9. Profesionalismo	Periodismo	Profesión de periodista.
	Vocación	Inclinación interior a dedicarse al periodismo.
	Fortalecimiento de la profesión	Consolidación de prácticas profesionales que permiten realizar un periodismo de calidad.
10. Valores	Confianza/ seguridad	Certeza que tiene la audiencia del trabajo de los medios digitales.

4. Análisis de resultados

Uno de los objetivos propuestos en este trabajo es reconocer las percepciones de los directores y editores en torno al cambio en sus rutinas periodísticas, específicamente en los hábitos de trabajo, las agendas informativas y las formas de producción de la noticia debido a la pandemia.

Aunque no se preguntó acerca de las maneras de cómo se producían las notas periodísticas antes de los confinamientos en cada país, se dio por supuesto que eran evidentes los cambios producidos. Por tanto, las percepciones también permitieron entrever aquellos desafíos y valores que los editores/jefes de redacción entrevistados reconocieron sobre su propio trabajo.

Ante la necesidad de mayor información se hacen más vigentes los viejos valores del periodismo

Los medios de comunicación, particularmente los digitales, cumplieron un rol esencial durante la pandemia del Covid-19. La incertidumbre de entender lo que estaba pasando y adoptar nuevas medidas de protección para evitar el contagio hizo que las audiencias tuvieran una necesidad apremiante por recibir información de forma precisa y oportuna. “La humanidad se ha dado cuenta de que la información es esencial, por ejemplo, para saber cómo funcionan los confinamientos” (Caracol, Colombia). “Es una necesidad muy importante en este momento, por ejemplo, para saber cómo garantizar alimentos... la seguridad o una protección en su casa que les permitiera no contagiarse en las cuarentenas” (TVN, Chile).

Fue una oportunidad para reivindicar el ejercicio del periodismo. La profesión que otrora se había visto desacreditada, debido a la pandemia, logró transformaciones importantes en su trabajo informativo y se ganó la confianza de sus audiencias. “La gente, sin proponérselo, no hizo otra cosa que preservar el oficio periodístico, ya que iban a encontrar una información profesional de periodistas trabajando con la intención real de buscar la verdad... Sin embargo, lo más positivo es que el periodista volvió a darse cuenta de lo importante que es en la sociedad. La esencia de la labor del reportero está en trabajar saliendo a la calle para informarse, contarnos qué está pasando en esta crisis de salud que es histórica” (El Tiempo, Colombia). De esta forma, la información y las plataformas digitales cobraron una importancia gigante en la crisis en la que estamos” (Pulzo, Colombia).

La credibilidad y la confianza se reflejan en aumentos de audiencia que permitieron entrever que los ciudadanos reconocen la tarea periodística como esencial en un momento complejo como el actual. “Casi duplicamos los índices de nuevos suscriptores digitales y cerramos el 2020 con 42 mil suscriptores digitales” (La Tercera, Chile). “Hubo un récord de audiencia en los tráficos digitales este año en Colombia, en Chile, en Brasil, en Europa, en Estados Unidos. La gente se volcó a esos grandes medios informativos con sus marcas reconocidas que pudieran generar confianza, aquello que se llama credibilidad” (El Tiempo, Colombia).

Junto con esta reivindicación, los editores y directores entrevistados también señalaron que el trabajo que han ejercido durante la pandemia, les ha traído un nuevo sentimiento de orgullo por su profesión. “El periodismo es una vocación, entonces, en los grandes momentos efectivamente uno tiene que cumplir su rol de informar lo mejor posible y de entregarle a la ciudadanía la mejor información” (TVN, Chile).

Una situación disruptiva que dejó en evidencia la falta de especialización y preparación

Uno de los aspectos relevantes de la llegada de la pandemia fue la total sorpresa para editores y periodistas, lo que implicó un cambio en el modo de trabajo, para el que existían diversos grados de preparación. “Fue difícil para muchos, sobre todo cuando había más miedo o menos información, desconocimiento” (TVN, Chile). “Creo que ni el periodismo ni nadie estaba preparado para actuar con celeridad y con eficiencia en una situación como la de la pandemia actual. La pandemia incluye nuevos desafíos y revive algunos que ya teníamos y que, de alguna manera, no estábamos encarando con la suficiente asertividad” (El Espectador, Colombia).

El principal problema reportado fue la falta de periodistas especializados que pudieran cubrir las noticias relacionadas con la pandemia. “La pandemia requiere de datos, sus detalles conllevan una

evidencia científica... Yo creo que nos dimos cuenta de que no teníamos suficientes periodistas preparados para una situación como esta”, (Caracol, Colombia). Sin embargo, esta presión de informar hechos científicos de forma especializada trajo beneficios para algunos medios, enriqueciendo su oferta de contenidos relacionados con la ciencia. “Ha crecido mucho durante este año todo lo que tiene que ver con los contenidos de ciencia y medio ambiente... La pandemia nos obligó a concentrarnos y a potenciar mucho eso. Hoy es uno de los canales más visitados de la plataforma, lo que tiene que ver con la demanda de ciencia” (La Tercera, Chile).

Se perciben ciertos rasgos comunes que denotan un interés particular de los periodistas por ir más allá de las cifras del número de infectados y víctimas de los primeros días de la pandemia. En ese escenario los entrevistados reconocieron la importancia de entender rápidamente el contexto de las noticias. “La situación nos demostró que los temas de ciencia son muy relevantes y debe dárseles muchísima atención. Ahora hay que dedicarles más espacio y eso nos lo enseñó esta pandemia” (El Espectador, Colombia).

Muchos reporteros comprendieron que el contexto nunca sobra. “Había una ausencia de especialización, lo que nos obligó a investigar más. En ese momento la gente se volcó a buscar información y, cuando necesitó contar con información cierta, entendió que no todo lo que estaba circulando en internet y en redes sociales era la verdad, entonces necesitaron acudir a los medios de información” (El Tiempo, Colombia).

El aumento de la necesidad de la audiencia por mantenerse informada aceleró el flujo de información, pero no toda esta información circulante era verídica, por lo que surgió la necesidad de establecer nuevos mecanismos para mantener las rutinas de verificación de la información. “Descubrimos que el *fact checking* era fundamental para nuestro trabajo. Forma parte de la responsabilidad social de los medios, la gente ya está generando opiniones, tipos de conversaciones, apoyados en informaciones que no son ciertas. Los periodistas tenemos la opción de mirar hacia un lado o meter profesionalismo a esas conversaciones” (TVN, Chile). Algunos lo afirman con otro escenario de crisis. “La necesidad por generar contenidos de verificación ya nos había pasado con el estallido social. Yo creo que esto está asociado también a uno de los grandes aspectos de revalorización del periodismo” (La Tercera, Chile).

Esto, por supuesto, no se dio sin contratiempos por el incremento de las redes sociales como fuente primaria de noticias, las noticias falsas y el afán de competir con otras fuentes de noticias para captar audiencias. “El tema de las noticias falsas fue relevante ya que la gente mostró un gran interés por leer en el mundo digital, pero empezó a darse cuenta de que no todo es cierto” (La República, Colombia). “Con toda la información falsa que está dando vueltas, la pandemia es un momento crítico para tratar de hacer el trabajo lo mejor posible” (TVN, Chile).

Las rutinas son el verdadero campo de transformación en el periodismo ante el Covid -19

El cambio más significativo reportado por los directores y editores entrevistados, tanto chilenos como colombianos, se vivió en las rutinas periodísticas. En un comienzo, algunas de las rutinas que se utilizaban tradicionalmente en la producción de contenidos no fueron replicables bajo el contexto de la pandemia y, por lo tanto, tuvieron que adaptarse de manera rápida ante las exigencias de consumo de información. “Lo que intentamos hacer desde el comienzo fue reproducir las notas desde casa con las dinámicas que teníamos en la redacción o en la oficina y la verdad es que eso no se sostenía, ni por horarios, ni por recursos, ni por nada, pues era imposible hacerlo porque no había coincidencia en el trabajo del equipo” (Caracol, Colombia). “Siento que, por la pandemia, hemos tenido que trabajar mucho más porque el público está buscando información en todos los campos relacionados con su vida” (El Tiempo, Colombia).

Fortalecimiento del rol del editor

Las rutinas periodísticas en medio de la pandemia consolidaron el rol de los editores y la importancia del trabajo en equipo, más allá de la formalidad de las reuniones de pauta o consejos de redacción. Como advertían algunas de las respuestas en relación con el trabajo del editor, su labor antes y después de la pandemia sigue siendo la misma, aunque con ajustes y reacomodamientos. Su tarea recobró mayor vigencia en plena excepcionalidad reafirmando viejos valores del mundo periodístico: “el editor sigue siendo el jefe, el elemento humano que coordina, quien revisa, la persona que garantiza la calidad. Ahora, por supuesto, virtualmente o bajo las condiciones reconocidas” (El Tiempo, Colombia). “El público busca a alguien que sea capaz de ordenar el mundo y, en ese sentido, el rol de los editores es fundamental. Durante la pandemia nosotros empezamos a tratar de explicar el día desde la mirada de una persona que tiene un rigor o un método para interpretar la información” (La Tercera, Chile).

Esto se ratifica en las entrevistas realizadas tanto en Colombia como en Chile. “De todas maneras, es importante decir que hay puestos claves. Dado el ecosistema de prensa, que es informativo y rápido, hay comunicación directa, hay puestos claves que interesa que se mantengan físicamente en el canal, que son, principalmente, los editores. Alguien tenía que coordinar con las otras plataformas y ese era yo” (TVN, Chile). A los editores les ha supuesto mejoras en su trabajo. “Una cosa buena es que nos ha permitido planificar mejor y más el trabajo. Ahora, con la virtualidad, se planean mucho mejor los temas y nos ha obligado a ser mucho más imaginativos para consultar fuentes y para investigar temas” (Caracol, Colombia).

Los editores han tenido un rol esencial durante la pandemia, asumiendo el desafío de coordinar y ordenar sus equipos de forma remota. “Acordamos en cambiar el esquema de trabajo, entonces, como editores, tuvimos que ver cómo presionaríamos para que la gente no se relajara, para que el periodista estuviera encima de la fuente y no haciendo otra cosa en la casa. Creo que ese fue el reto más grande que tuvimos porque no sabíamos cómo ser buenos jefes para no estar molestando todo el tiempo al periodista, pero tampoco dejar que el periodista hiciera lo que quisiera durante todo el día sin mayor control” (La República, Colombia). “Personalmente, hago los consejos de redacción con más frecuencia por videoconferencia, pero con una dinámica distinta. Los hago para que hablemos de todo, de nosotros, de lo que nos pasa, entonces, en vez de llegar allá a discutir los temas y asuntos de jerarquía, hablamos para hacer catarsis” (Caracol, Colombia). “Nosotros tenemos el feedback permanentemente. Por ejemplo, en este momento estoy en este Zoom contigo, pero yo tengo en paralelo otro zoom con los editores de Emol, el cual está todo el día prendido. Ahora funcionamos así y nos hemos adaptado muy bien a estas exigencias” (Emol, Chile).

Nuevas formas de relacionarse con las fuentes

Otro elemento recurrente en las respuestas de los editores estuvo relacionado con la interacción con las fuentes durante la pandemia. La reconfiguración de contexto y las exigencias impuestas, significó un cambio en la gestión informativa con las fuentes como elementos esenciales para la elaboración de las noticias. “Se hizo un poco más difícil, pero eso llevó a otro nivel la relación con las fuentes porque, como estaba todo el mundo en la misma situación, se hizo un juego de apostar mutuamente. Tuvimos que conectarnos por WhatsApp o por Zoom” (El Mostrador, Chile).

Este cambio también requirió una adaptación por parte de las fuentes, ya que no solo cambiaron las plataformas por donde se las entrevistaba, sino que también la forma misma de la entrevista. “Mucha gente se resistía al principio y nos decían: No, no quiero por WhatsApp, prefiero que no. A muchos les complicaba que quedara registro... Había políticos que no se atrevían a hablar, porque les daba miedo que quedara registro en un mail o en un Whatsapp” (El Mostrador, Chile).

Surgimiento del teletrabajo

Otro cambio introducido por la pandemia fue la modalidad de trabajo remoto. Varios ajustes fueron percibidos en el trabajo de la mayoría de los editores y directores entrevistados. Aunque no son distintivos del periodismo, ya que se evidenciaron en prácticamente todas las profesiones, se hicieron más notorios en éste por las difíciles condiciones laborales a las que se enfrentó la prensa durante la pandemia.

El teletrabajo significó un aumento de horas en las jornadas de trabajo. “Nosotros pasamos de hacer nueve horas de trabajo diario a estar conectados 11 ó 12 horas, sobre todo aquellos con cargos y responsabilidades. En un medio de comunicación como Pulzo que somos 24/7, con fin de semana, entre semana, noche, día, la dinámica ha sido más pesada a través del teletrabajo” (Pulzo, Colombia).

Para muchos, se produjo un conflicto entre las responsabilidades profesionales y las responsabilidades familiares, lo que también repercutió en un aumento de la carga del trabajo. “Siento que estoy 24/7 conectada al computador y al celular. Los jefes nos están escribiendo todo el tiempo. Antes yo hacía el modelo presencial que obligaba, por ejemplo, a que, cuando salías del periódico, tu jefe pensaba antes de llamarte para preguntarte algo. Ahora no es así” (La República, Colombia). “Hoy existen situaciones personales que son incompatibles con el trabajo y que antes no eran tema. Por ejemplo, la señora del periodista que cubre La Moneda, es editora de una radio. Ellos tienen una hija de tres años. Antes los dos trabajaban sin problema porque la niña asistía al jardín infantil. Ahora, para que él pueda ir a la Moneda, ella tiene que quedarse pendiente de la niña mientras está trabajando y editando, y así sucesivamente” (El Mostrador, Chile).

Sin embargo, el teletrabajo también ha significado mayores oportunidades para el mejoramiento de las rutinas y un buen complemento para la inclusión activa de los usuarios de los medios. “Con la virtualidad se planean mucho mejor los temas y nos ha obligado a ser mucho más imaginativos para consultar fuentes como para investigar temas” (Caracol, Colombia). “Hoy en día se les ha abierto la puerta a las audiencias. Se hace partícipe a la audiencia en la selección y producción de contenidos” (La Tercera, Chile). “La interacción que nosotros tenemos con el público es a través de los comentarios” (Emol, Chile).

Innovación en la producción periodística

La crisis sanitaria incluyó un aumento de consumo y producción de noticias, por lo que los medios de comunicación debieron ajustar el modelo de operación y logística de los periodistas frente a la cobertura informativa. “Nos obligó a acelerar otra transformación, relacionada con las suscripciones; debimos acelerar el proceso para aumentar la lectoría, privilegiando el trabajo para los suscriptores digitales. Era una transformación que íbamos a hacer en unos años, pero la pandemia nos obligó a anticiparla, sobre todo por una presión económica. Se nos cayó el ingreso de las suscripciones del diario en papel, quedó en el suelo, se redujo a un 50%” (La Tercera, Chile). La pandemia “nos tomó por sorpresa y obligó a muchos a pasarse a un modelo que pocos aplicaban. Hablo, por ejemplo, de la vieja guardia, la vieja generación de periodistas que no estaba acostumbrada a trabajar desde casa, a utilizar equipos remotos o grabarse con el celular” (La República, Colombia).

La irrupción en el campo de la tecnología ha traído otros efectos positivos en las dinámicas de la producción informativa. “Estos formatos se van a quedar; los video- eventos y las convenciones en Zoom son como seminarios que, para nosotros, tienen un valor importante, sobre todo en esta línea de fidelización que tenemos con nuestro público” (La República, Colombia). “Nosotros, por ejemplo, creamos “las conversaciones” de La Tercera en abril de 2020, que buscaban una línea de contenidos paralela a la que se puede encontrar en el sitio y que consistía en una suerte de eventos virtuales, donde un editor interactuaba con una fuente en un ambiente un poco más protegido, así

como en *off the record*. Así se le da un acceso exclusivo a un suscriptor y eso nos permite una conversación más reposada. Las fuentes mostraron interés en participar en este tipo de eventos porque, a veces, en la edición de una entrevista no queda todo lo que se quiere decir en un espacio limitado. En cambio, en una conversación de una hora, el público interesado e informado puede interactuar con las fuentes mismas” (La Tercera, Chile).

5. Conclusión

Si bien en esta investigación se entrevistaron diversos medios de prensa online de dos países distintos, Chile y Colombia, no se pueden generalizar comportamientos particulares para ninguno de los dos países. Cada medio de comunicación operó como una unidad única, con similitudes y diferencias con los otros medios, independientemente de su nacionalidad.

A pesar de las diferencias de contexto, de países y de naturaleza de los medios, la labor periodística se mantuvo incólume a lo largo de la pandemia, a través de la adaptación de las rutinas periodísticas e introducción de nuevas tecnologías para la producción y transmisión de las noticias. Se fortalecieron las rutinas clásicas del periodismo: *fact checking*, búsqueda de varias fuentes sobre un mismo hecho para garantizar objetividad, jerarquización y selección de acontecimientos, contextualización de los hechos, etc.

De esta forma se pudo observar que la condición de periodista es universal, ya que en los medios de los países estudiados y la evidencia científica arrojada por otros estudios (Aleixandre-Benavent, Castelló-Cogollos y Valderrama-Zurián, 2020; Meyer y Wyss, 2020; Jamil y Appiah-Adjei, 2020) demuestran que los medios responden de manera muy similar a las necesidades de información de las audiencias. Esta universalidad se hace posible gracias a un concepto que se encuentra en el marco de la profesión periodística: la reflexividad.

A través de las entrevistas se evidencia que, además de una consolidación de las prácticas periodísticas tradicionales, se percibe un aumento en los desafíos que el periodismo ha tenido que enfrentar desde algunos años antes de la pandemia. Los medios habían tenido que lidiar con las *fake news* desde hacía un tiempo atrás, pero batallaron aún más contra ellas durante la pandemia por el aumento de necesidad de información de las audiencias. Diversos autores coinciden con el aumento de circulación de *fake news* y de los esfuerzos de los equipos periodísticos para contrarrestar su difusión durante la pandemia de Covid-19 (Aleixandre-Benavent, Castelló-Cogollos y Valderrama-Zurián, 2020; Casero-Ripollés, 2020), lo que coincide con lo mencionado por los editores entrevistados de ambos países.

Junto con esto se suma el teletrabajo con la consecuente desarticulación de los equipos de redactores acostumbrados a trabajar y tomar decisiones al interior de los consejos de redacción o reuniones de pauta de manera presencial, más los desafíos tecnológicos que impuso el adaptarse, en cuestión de días, a nuevos modelos de recolección, producción y publicación de noticias. La mayor demanda por noticias publicadas en medios de prensa digitales durante la pandemia aceleró los cambios hacia un fortalecimiento en la calidad de este tipo de periodismo. Estos hallazgos fueron coherentes con los descritos por la literatura científica reciente (Jamil y Appiah-Adjei, 2020).

En los medios de prensa digitales se potenció el rol del editor. En un tipo de periodismo digital, en que la figura del editor tiende a ser más difusa que en los medios clásicos, se produjo un fortalecimiento de su liderazgo porque tuvo que asumir con mayor fuerza sus roles tradicionales: aglutinar grupos, animar en tiempos de incertidumbre, orientar el trabajo, revisar notas, convocar reuniones, entre otros.

Los estudios revisados y las entrevistas constatan que las condiciones laborales de los periodistas en Latinoamérica aún son precarias. Sin embargo, los medios investigados también ponen en evidencia

que se ha hecho un esfuerzo por adoptar nuevas medidas que busquen incorporar la tecnología en la recolección y transmisión de información para mejorar dichas condiciones.

El escenario actual todavía se encuentra en movimiento para asegurar que estas nuevas rutinas serán permanentes, por lo que, para futuras investigaciones, sería interesante volver a observar a los medios de comunicación online y ver cuáles de estas rutinas efectivamente se consolidaron y cuáles dejaron de ser relevantes.

Bibliografía

- Andreu-Sánchez, C. y Martín-Pascual, M. A. (2020). Fake images of the SARS-CoV-2 coronavirus in the communication of information at the beginning of the first Covid-19 pandemic. *El profesional de la información*, 29 (3). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.09>
- 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 (Information and communication during the early months of Covid-19: infodemics, misinformation, and the role of information professionals). *El profesional de la información*, 29, (4). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.08>
- Alexa (2020). *Top Sites in Chile*. Alexa.com <https://www.alexa.com/topsites/countries/CL>
- Ali, M.Y. y Gatiti, P. (2020). The COVID-19 (Coronavirus) pandemic: reflections on the roles of librarians and information professionals. *Health information & libraries journal*, 37 (2), 158-162. <https://doi.org/10.1111/hir.12307>
- Apuke, O.D. y Omar, B. (2020). Modeling the antecedent factors that affect online fake news sharing on COVID-19: the moderating role of fake news knowledge. *Health Education Research*, 35 (5), 490-503. <https://doi.org/10.1093/her/cyaa030>
- Ashrafi-Rizi, H. y Kazempour, Z. (2020). Information typology in coronavirus (COVID-19) crisis; a commentary. *Archives of Academic Emergency Medicine*, 8 (1). <https://doi.org/10.22037/aaem.v8i1.591>
- Briggs, C. y Hallin, D. (2016). *Making health public: How news coverage is remaking media, medicine, and contemporary life*. New York: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315658049>
- Cañizález, A. (2020). Tiempos de COVID-19. Reflexiones sobre ética, periodismo y libertad de expresión. *Temas de comunicación*, 40 (1), 103-116. <https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/temas/article/view/4613>
- Carlson, M. (2007). Blogs and journalistic authority. *Journalism Studies*, 8 (2), 264-279. <https://doi.org/10.1080/14616700601148861>
- Carlson, M. (2017). *Journalistic authority: Legitimizing news in the digital era*. New York: Columbia University Press <https://doi.org/10.7312/carl17444>
- Casero-Ripollés, A. (2020). Impacto del Covid-19 en el sistema de medios. Consecuencias comunicativas y democráticas del consumo de noticias durante el brote (Impact of Covid-19 on the media system. Communicative and democratic consequences of news consumption during the outbreak). *El profesional de la información*, 29 (2). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.mar.23>
- Coleman, S. (2012). Believing the news: From sinking trust to atrophied efficacy. *European journal of communication*, 27 (1), 35-45. <https://doi.org/10.1177/0267323112438806>
- Costa-Sánchez, C. y López-García, X. (2020). Comunicación y crisis del coronavirus en España. Primeras lecciones (Communication and coronavirus crisis in Spain. First lessons). *El profesional de la información*, 29 (3). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.04>
- Cottle, S. (2008). *Global crisis reporting*. United Kingdom: McGraw-Hill Education. <http://orca.cardiff.ac.uk/id/eprint/5509>

- Creswell, J. (2003). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- De Sousa, G., Garces, T., Cestari, V., Moreira, T., Florêncio, R., Pereira, M. (2020). Estimación y predicción de casos de COVID-19 en metrópolis brasileñas. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 28. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.4501.3345>
- Díez-Garrido, M., & Farpón, C. R. (2020). La transparencia institucional y mediática del coronavirus. Un análisis de los portales de datos y de los medios de comunicación digitales en Iberoamérica. *Revista Latina de Comunicación Social*, (78), 393-418. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2020-1482>
- Diviu-Miñarro, C. y Cortiñas-Rovira, S. (2020). Cómo comunicar una pandemia a la sociedad: la visión de los profesionales. Estudio de caso de la Covid-19 en el sur de Europa. *El profesional de la información*, 29 (5). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.sep.12>
- Edelman. (2020). *Trust and the Coronavirus*. Chicago, IL: Edelman. <https://www.edelman.com/sites/g/files/aatuss191/files/2020-03/2020%20Edelman%20Trust%20Barometer%20Brands%20and%20the%20Coronavirus.pdf>
- Elías, C. y Catalán-Matamoros, D. (2020). Coronavirus in Spain: Fear of 'official' fake news boosts WhatsApp and alternative sources. *Media and Communication*, 8 (2), 462-466. <https://doi.org/10.17645/mac.v8i2.3217>
- Gil de Zúñiga, H. y Diehl, T. (2019). News finds me perception and democracy: Effects on political knowledge, political interest, and voting. *New media & society*, 21 (6), 1253-1271. <https://doi.org/10.1177/1461444818817548>
- Hernández, A. M. (2020). Centralización de información, falta de datos y compras sin licitaciones: problemáticas en la cobertura de la pandemia en Latinoamérica. *Revista Mexicana de Comunicación*, (145), 10.
- Hinnant, A., Len-Ríos, M. y Young, R. (2013). Journalistic use of exemplars to humanize health news. *Journalism studies*, 14 (4), 539-554. <https://doi.org/10.1080/1461670X.2012.721633>
- Holland, K., Sweet, M., Blood, W. y Fogarty, A. (2014). A legacy of the swine flu global pandemic: Journalists, expert sources, and conflicts of interest. *Journalism*, 15 (1), 53-71. <https://doi.org/10.1177/1464884913480460>
- Hooker, C., King, C. y Leask, J. (2012). Journalists' views about reporting avian influenza and a potential pandemic: A qualitative study. *Influenza and Other Respiratory Viruses*, 6 (3), 224-229. <https://doi.org/10.1111/j.1750-2659.2011.00319.x>
- Hunt, E. (2016). What is fake news? How to spot it and what you can do to stop it, *The Guardian*, 17 diciembre. www.theguardian.com/media/2016/dec/18/what-is-fake-news-pizzagate
- Ingenhoff, D., Segev, E. y Chariatte, J. (2020). The construction of country images and stereotypes: From public views to Google searches. *International journal of communication*, 14 (22). <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/10799>
- Internews. (2020). Local Media and Community Engagement in Humanitarian Settings. Rescatado de <https://internews.org/resource/local-media-and-community-engagement-humanitariansettings>
- Ioannidis, J. (2020). Coronavirus disease 2019: the harms of exaggerated information and non-evidence-based measures. *European journal of clinical investigation*, 50 (4). <https://doi.org/10.1111/eci.13222>
- Jamil, S. y Appiah-Adjei, G. (2020). Battling with infodemic and disinfodemic: the quandary of journalists to report on COVID-19 pandemic in Pakistan. *Media Asia*, 47 (4), 88-109. <https://doi.org/10.1080/01296612.2020.1853393>
- Kenis, P., Schol, L., Kraaij-Dirkzwager, M., Timen, A. (2019). Appropriate governance responses to infectious disease threats: developing working hypotheses. *Risk, hazards & crisis in public policy*, 10 (3), 275-293. <https://doi.org/10.1002/rhc3.12176>
- Kim, T. (2020). COVID-19 news analysis using news big data: Focusing on topic modeling analysis. *The Journal of the Korea Contents Association*, 20 (5), 457-466. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2020.20.05.457>

- King, J. y Hayslip Jr, B. (2002). The media's influence on college students' views of death. *OMEGA-Journal of Death and Dying*, 44 (1), 37-56. <https://doi.org/10.2190/HGXD-6WLJ-X56F-4AQL>
- Klemm, C., Das, E. y Hartmann, T. (2019). Changed priorities ahead: Journalists' shifting role perceptions when covering public health crises. *Journalism*, 20 (9), 1223-1241. <https://doi.org/10.1177/1464884917692820>
- Laato, S., Islam, N., Islam, M. y Whelan, E. (2020). What drives unverified information sharing and cyberchondria during the COVID-19 pandemic? *European Journal of Information Systems*, 29 (3), 288-305. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1770632>
- Larson, H. (2020). Blocking information on COVID-19 can fuel the spread of misinformation. *Nature*. <https://www-proquest-com.uandes.idm.oclc.org/scholarly-journals/blocking-information-on-covid-19-can-fuel-spread/docview/2407604172/se-2?accountid=39075>
- Larsson, A., Oxman, A., Carling, C. y Herrin, J. (2003). Medical messages in the media-barriers and solutions to improving medical journalism. *Health Expectations*, 6, 323-331. <https://doi.org/10.1046/j.1369-7625.2003.00228.x>
- Lázaro-Rodríguez, P. y Herrera-Viedma, E. (2020). Noticias sobre Covid-19 y 2019-nCoV en medios de comunicación de España: el papel de los medios digitales en tiempos de confinamiento (News on Covid-19 and 2019-nCoV in Spanish media: The role of digital media in times of confinement). *El profesional de la información*, 29 (3). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.02>
- Leask, J., Hooker, C. y King, C. (2010). Media coverage of health issues and how to work more effectively with journalists: a qualitative study. *BMC public health*, 10 (1), 1-7. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-10-535>
- Lee, S. y Xenos, M. (2019). Social distraction? Social media use and political knowledge in two US Presidential elections. *Computers in human behavior*, 90, 18-25. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.08.006>
- Leitner, S., Gula, B., Jannach, D., Krieg-Holz, U. y Wall, F. (2021). Understanding the dynamics emerging from infodemics: a call to action for interdisciplinary research. *SN Business & Economics*, 1 (1), 1-18. <https://doi.org/10.1007/s43546-020-00027-4>
- Lijphart, A. (1971). Comparative politics and the comparative method. *American political science review*, 65 (3), 682-693. <https://doi.org/10.2307/195513>
- López-Pujalte, C. y Nuño-Moral, M. V. (2020). La “infodemia” en la crisis del coronavirus: Análisis de desinformaciones en España y Latinoamérica. *Revista Española de Documentación Científica*, 43 (3), 274. <https://doi.org/10.3989/redc.2020.3.1807>
- Masip, P., Aran-Ramspott, S., Ruiz-Caballero, C., Suau, J., Almenar, E. y Puertas-Graell, D. (2020). Consumo informativo y cobertura mediática durante el confinamiento por el Covid-19: sobreinformación, sesgo ideológico y sensacionalismo (News consumption and media coverage during the confinement by Covid-19: information overload, ideological bias and sensationalism). *El profesional de la información*, 29 (3). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.12>
- Mayo-Cubero, M. (2020). News sections, journalists and information sources in the journalistic coverage of crises and emergencies in Spain. *El profesional de la información*, 29 (2). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.mar.11>
- McInnes, C. (2016). Crisis! What crisis? Global health and the 2014–15 West African Ebola outbreak. *Third World Quarterly*, 37 (3), 380-400. <https://doi.org/10.1080/01436597.2015.1113868>
- Meier, K. y Wyss, V. (2020). Journalismus in der Krise: die fünf Defizite der Corona-Berichterstattung [Journalism in crisis: The five deficits of corona reporting]. *Meedia*, 9 abril. <https://meedia.de/2020/04/09/journalismus-in-der-krise-die-fuenfdefizite-der-corona-berichterstattung>
- Moreno, A., Fuentes-Lara, C. y Navarro, C. (2020). Covid-19 communication management in Spain. *El profesional de la información*, 29 (4). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.02>
- Navarro Zamora, L. (2021). Condiciones de trabajo cotidiano de los periodistas de América Latina en la cobertura del fenómeno Covid-19, estudio descriptivo emergente. *Zer: Revista de Estudios de Comunicación*, 26 (50), 233-240. <https://doi.org/10.1387/zer.21963>

- Newman, N., Fletcher, R., Kalogeropoulos, A. y Nielsen, R. (2017) *Reuters Institute digital news report 2017*. University of Oxford. <https://ssrn.com/abstract=3026082>
- Nielsen, R., Fletcher, R., Newman, N., Brennen, S. y Howard, P. (2020). *Navigating the 'Infodemic': How people in six countries access and rate news and information about coronavirus*. Oxford: Reuters Institute for the Study of Journalism. <https://cutt.ly/ryTKzYp>
- Park, D., Kim, W. y Choi, S. (2019). Application of social media analytics in tourism crisis communication. *Current Issues in Tourism*, 22 (15), 1810-1824. <https://doi.org/10.1080/13683500.2018.1504900>
- Pérez-Dasilva, J., Meso-Ayerdi, K. y Mendiguren-Galdospín, T. (2020). Fake news y coronavirus: detección de los principales actores y tendencias a través del análisis de las conversaciones en Twitter. *El profesional de la información*, 29 (3). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.08>
- Pulido, C., Villarejo-Carballido, B., Redondo-Sama, G. y Gómez, A. (2020). COVID-19 infodemic: More retweets for science-based information on coronavirus than for false information. *International Sociology*, 35 (4), 377-392. <https://doi.org/10.1177/0268580920914755>
- Punín, M. I., Sánchez, G., & Barrazaeta, P. (2021). COVID-19 en Ecuador: luto en el periodismo y zozobra informativa. *Revista Temas Sociológicos*, (28), 83-111. <https://doi.org/10.29344/07196458.28.2773>
- Rentschler, C. (2010). Trauma training and the reparative work of journalism. *Cultural Studies*, 24 (4), 447-477. <https://doi.org/10.1080/09502380903215275>
- Rosenberg, H., Syed, S. y Rezaie, S. (2020). The Twitter pandemic: The critical role of Twitter in the dissemination of medical information and misinformation during the COVID-19 pandemic. *Canadian journal of emergency medicine*, 22 (4), 418-421. <https://doi.org/10.1017/cem.2020.361>
- Rothkopf, D. (2003). When the buzz bites back. *The Washington Post*, 11 mayo. <http://www1.udel.edu/globalagenda/2004/student/readings/infodemic.html>
- Salaverría, R., Buslón, N., López-Pan, F., León, B., López-Goñi, I. y Erviti, M. (2020). Desinformación en tiempos de pandemia: tipología de los bulos sobre la Covid-19 (Disinformation in times of pandemic: typology of hoaxes on Covid-19). *El profesional de la información*, 29 (3). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.15>
- Sánchez-Duarte, J. y Rosa, R. (2020). Infodemia y COVID-19. Evolución y viralización de informaciones falsas en España (Infodemia and COVID-19. Evolution and viralization of false information in Spain). *Revista española de comunicación en salud*, 31-41. <https://doi.org/10.20318/recs.2020.5417>
- Segev, N., Avigdor, N. y Avigdor, E. (2018). Measuring influence on Instagram: a network-oblivious approach. En *The 41st International ACM SIGIR Conference on Research & Development in Information Retrieval*, 1009-1012. <https://doi.org/10.1145/3209978.3210134>
- Semana (15 de enero de 2022). Colombia es el quinto país con más muertes de periodistas por covid-19, según estudio. *Semana*. <https://www.semana.com>
- Suing, A., Carpio-Jiménez, L., & Ordóñez, K. (2020). El derecho a la información y la regulación en el tratamiento de la COVID-19 en los países andinos. *Hipertext. net*, (21), 27-40. <https://doi.org/10.31009/hipertext.net.2020.i21.03>
- Tandoc Jr, E., Lim, D. y Ling, R. (2020). Diffusion of disinformation: How social media users respond to fake news and why. *Journalism*, 21 (3), 381-398. <https://doi.org/10.1177/1464884919868325>
- Taylor, S. Bogdan, R. y DeVault, M. (2015). *Introduction to Qualitative Research Methods: A Guidebook and Resource*. New Jersey; Wiley. Van der Meer
- Túñez-López, M., Vaz-Álvarez, M. y Fieiras-Ceide, C. (2020). Covid-19 y medios de servicio público: impacto de la pandemia en la televisión pública en Europa (Covid-19 and public service media: Impact of the pandemic on public television in Europe). *El profesional de la información*, 29 (5). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.sep.18>
- Van der Meer, T. (2018). Public frame building: The role of source usage in times of crisis. *Communication research*, 45 (6), 956-981. <https://doi.org/10.1177/0093650216644027>

- Wald, P. (2008). *Contagious: Cultures, Carriers, and the Outbreak Narrative*. Durham: Duke University Press. <https://doi.org/10.1215/9780822390572>
- Westlund, O. y Ghersetti, M. (2015). Modeling news media use: Positing and applying the GC/MC model to the analysis of media use in everyday life and crisis situations. *Journalism studies*, 16 (2), 133-151. <https://doi.org/10.1080/1461670X.2013.868139>
- Wormer, H. (2020). German media and Coronavirus: exceptional communication-or just a catalyst for existing tendencies? *Media and Communication*, 8 (2), 467-470. <https://doi.org/10.17645/mac.v8i2.3242>
- Wu, A., Connors, C. y Everly, G. (2020). Covid-19: peer support and crisis communication strategies to promote institutional resilience. En *Annals of internal medicine*, 16 junio. <https://doi.org/10.7326/M20-1236>
- Xifra, J. (2020). Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo reputacional en tiempos del Covid-19 (Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo reputacional en tiempos del Covid-19). *El profesional de la información*, 29 (2). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.mar.20>
- Zhang, L., Li, H. y Chen, K. (2020). Effective risk communication for public health emergency: reflection on the Covid-19 (2019-nCoV) outbreak in Wuhan, China. *Healthcare*, 88 (1). <https://doi.org/10.3390/healthcare8010064>