

# El virus del ébola: análisis de su comunicación de crisis en España

*Rafael Barberá González*  
*Ubaldo Cuesta Cambra*

*Universidad Complutense de Madrid, España.*

*rafaenny@hotmail.com*

*ucuestac@ucm.es*

## Resumen

Este trabajo se centra en la comunicación de crisis sobre el virus del ébola: un hecho con notable repercusión internacional y que afectó especialmente a España. Se analiza el tratamiento informativo de tres periódicos españoles ('El País', 'ABC' y 'El Mundo') durante un mes de la segunda mitad 2014. Se estudian las piezas informativas de distinto género publicadas en esos días. Se concluye que la cobertura fue muy amplia, si bien hay dudas de que la utilidad fuera la buscada porque con un volumen de noticias tan grande la elección adecuada por el público se complica.

**Palabras clave:** Comunicación, crisis, salud, Ébola.

## Ebola: Analysis of Crisis Communication in Spain

### Abstract

This work focuses on crisis communication on the Ebola virus: a fact with significant international impact and which particularly affected Spain. The news coverage of three Spanish newspapers ('El País', 'ABC' and 'El Mundo') is analyzed for a month in the second half 2014.

We studied news items published in different genre in those days. We conclude that the coverage was very wide, although there are doubts that the utility were sought because with a large volume of news the right choice is complicated by the public.

**Key words:** Communication, crisis, health, Ebola.

## 1. INTRODUCCIÓN

Al ser un trabajo que aborda esta crisis en España, es 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. Anteriormente, el 22 de marzo de ese año el Ministerio de Sanidad de Guinea Conakry informó a la Organización Mundial de la Salud de un brote de fiebre hemorrágica por el virus ébola.

El 12 de agosto fallece Miguel Pajares, convirtiéndose en la primera víctima mortal por ébola fuera de África. Y 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, que más tarde origina polémica, para explicar la situación. Un mes después, el 6 de noviembre, Romero es dada de alta.

El objeto de este trabajo se centrará, por tanto, en las informaciones aparecidas en los diarios ‘ABC’, ‘El País’ y ‘El Mundo’ en este mes.

## 2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

### 2.1. Comunicación de crisis sanitarias

En el ámbito de la salud, cualquier alteración llama la atención de muchos. Lo hace porque le afecta a uno mismo, a su entorno más cercano o porque lo conoce a través de los medios de comunicación, cada vez

más atentos a estas cuestiones. Esa alteración tarda poco en convertirse en crisis, por lejano que esté el origen. Son muchas las definiciones del término crisis pero podemos quedarnos con el indicado en el “Sixth futures forum on crisis communication” de la Organización Mundial de la Salud, celebrado en Islandia en 2004. Allí se decía que la crisis es una situación inestable de peligro o dificultad extrema, y añadía que aparece cuando los sistemas de salud locales de los que la gente depende no pueden dar respuesta a las demandas o necesidades.

Así ocurre en el caso del ébola cuando eran muchos los públicos que preguntaban por el riesgo de este virus y sus consecuencias, y en los primeros instantes no encontraban todas las respuestas que querían. Para que los distintos agentes tengan información sobre cuestiones relacionadas con la salud, desde hace varios años, los editores de los medios de comunicación han puesto al alcance de todos cada vez más datos, opiniones, informes, etc.

Ante noticias que afectan a la salud, adquiere relieve la credibilidad del emisor de la información. Si, como se ha dicho anteriormente, los públicos prestan una mayor atención a estas cuestiones que a otras de otra índole, los medios de comunicación –al igual que las instituciones públicas- deben ser especialmente celosas con los datos que ofrecen.

Cuando se dan a conocer hechos que pueden convertirse en un riesgo, los aspectos éticos deben ser tenidos en cuenta aún más si cabe en cada una de las informaciones. Son muchos los autores que se inclinan por esta afirmación. Por ejemplo, Pedro Arias Bohigas indica que contemplarlos antes de las crisis “y hacer explícitas las razones que subyacen a la toma de decisiones, contribuirá a evitar que durante la fase de respuesta se puedan producir daños a determinados grupos de la población, pérdida de confianza o descoordinación” (Arias Bohigas, 2009). Y lo apuntala otra profesora al precisar que “la ética es la base de la credibilidad” (Martínez Solana, 2011).

Es cierto que la información a los públicos sobre la sanidad, en general, y sobre cuestiones relacionadas con los riesgos para la salud, en particular, es un área de difícil cobertura para los diferentes medios. Esto se debe, en opinión de Martínez Nicolás, a dos razones

De un lado, por la vulnerabilidad y dependencia de los periodistas en cuestiones que suelen entrañar una gran dificultad técnica, y, de otro, por la aplicación de una lógica informativa, de un modo de hacer periodístico, que no siempre es el

más adecuado para que los contenidos de los medios adquieran el rigor que demandan este tipo de asuntos (1994: 94).

Y por el lado de los sanitarios el crecimiento de su interés por los asuntos ligados a la comunicación es consecuencia de una creencia “cada vez más marcada en que las ciencias de la salud están avanzando en los últimos tiempos impulsadas por su acercamiento al humanismo y las ciencias sociales” (Cuesta Cambra *et al.*, 2009:55).

## **2.2. Comunicar situaciones de riesgo: cuándo y cómo**

Cuando aparece una situación que puede significar riesgos, una de las primeras cuestiones que se preguntan quienes están al frente es la de cuándo darla a conocer. Parece indudable -y existe consenso entre los expertos- que hay que hacerlo en el mismo instante en que se tenga información cierta que ofrecer a los públicos. Habrá que explicar los hechos y sus consecuencias con mensajes claros y directos que alerten a la audiencia. Si ésta se informa de lo ocurrido por fuentes distintas a las oficiales, perderá la confianza en ellas y será difícil que la recupere.

“Lo importante es informar, e informar a tiempo. No estás obligado a decirlo todo; pero lo que digas, debe ser cierto. Nunca debes mentir”, explicaba el profesor Enrique Alcat durante su intervención en la 10ª edición del Observatorio Proa de la Comunicación, en 2013. Y añadía que: “el silencio no es rentable en comunicación. Si no ocupas tú el espacio, lo ocuparán otros”.

Comunicar un riesgo comporta contar con un único portavoz cualificado que combine experiencia y autoridad, un protocolo para actuar ante este tipo de situaciones y un comité de crisis, preferiblemente apoyado por técnicos en la materia. Y la información debe ser periódica y tendrá que contrarrestar aquellas noticias que por su sensibilidad puedan generar una alarma innecesaria. Pocas semanas después de que surgiera la crisis por el virus del ébola en España, fueron muchos los analistas que criticaron que estas actuaciones citadas no se llevaran a cabo desde el primer momento. Enrique Jurado y Marta Jurado, por ejemplo, señalaban que:

Durante la primera semana (del 6 de octubre al 12 de octubre), las autoridades sanitarias hicieron todo lo contrario de lo razonable en una crisis: no hubo un solo portavoz..., se tardó toda una semana en crear un comité de crisis; la dispersión de las fuentes informativas fue evidente... (2015: 91).

En un caso como el que nos ocupa, se incidió también en la actitud de empatía que se debe mostrar por parte de aquellos que están al frente de la comunicación de la crisis. En una de las conclusiones del Informe Quiral 2014 sobre Medicina, comunicación y salud se indica que es posible que deba reconocerse “que algo puede haber fallado. Trasladar las responsabilidades al enfermo, quien por otra parte ha puesto su vida en riesgo por ayudar a otros, es la peor opción desde un punto de vista comunicativo”.

Otro aspecto primordial al comunicar una crisis es saber cómo hacerlo porque las alteraciones que suponen suelen conllevar desde el inicio percepciones negativas. Es cierto, en todo caso, que las mismas causas no tienen por qué crear los mismos efectos pero también es evidente que implican inquietud. Por esta razón la comunicación resulta más eficaz si se hace cuando surge la crisis porque cuanto mayor sea el conocimiento de los hechos, mayor será también la confianza del público. El citado profesor Alcat insistía: “Las primeras horas son fundamentales, y hay que buscar soluciones rápidamente”.

El National Research Council ha elaborado una de las definiciones sobre comunicación de riesgo que más consenso ha recibido por parte de los expertos. Señala que:

La comunicación de riesgo es un proceso interactivo de intercambio de información y opinión entre los individuos, grupos e instituciones. Esto incluye múltiples mensajes acerca de la naturaleza de los riesgos y otros que no tratan directamente sobre el riesgo pero expresan algún tipo de preocupación, opinión o reacción a los contenidos sobre los riesgos o a los arreglos legales e institucionales de la gestión de los riesgos (1989: 21).

En esta multiplicidad de mensajes que menciona el NRC los hay que se refieren a las causas que dieron origen a la crisis, otros establecen cuáles pueden ser los efectos de ese riesgo, pero también se dan aquellos que tratan de crear un estado de opinión entre la audiencia. En las crisis sanitarias aparecen con frecuencia estos últimos aunque como ya advirtiera Walter Lippman en su obra “Opinión pública”, todo el mundo tiene una idea propia basada en su percepción particular de la realidad.

Los investigadores de la comunicación en estas situaciones de riesgo han identificado diversas variables que pueden afectar a la percepción del público, según explican los autores Wilcox, Cameron y Xifra:

1.- Los riesgos asumidos de forma voluntaria tienden a ser mejor aceptados que aquellos sobre los que los individuos tienen poco o ningún control. 2.- Cuanto más compleja sea la situación, mayor será la sensación de riesgo. 3.- La familiaridad aumenta la confianza. Si el público entiende el problema y sus factores de riesgo, percibirá menos riesgos. 4.- La percepción del riesgo aumenta cuando los mensajes de los expertos son contradictorios. 5.- La gravedad de las consecuencias afecta a la percepción del riesgo (2007: 322).

El caso que nos ocupa, el ébola, era desconocido para muchos de los actores en el proceso de comunicación. Además, su complejidad no ayudaba a eliminar la sensación de riesgo. Para elaborar una adecuada planificación de la comunicación en situaciones de brotes epidémicos, la Organización Mundial publicó una Guía dividida en varias etapas. En el apartado denominado “el proceso de escuchar” realizaba esta advertencia para minimizar la percepción del riesgo:

Saber escuchar es fundamental para la comunicación de riesgos y puede ayudar a las autoridades sanitarias a entender lo que la gente piensa, las necesidades de información comunitaria y las fuentes de información fidedignas en una región afectada. Asimismo, puede ayudar a descubrir obstáculos de índole cultural, política y de comunicación para la gestión del brote, y, en consecuencia, cumplir una función que complementa la del epidemiólogo como parte del equipo de gestión del brote (2009: 15).

Resulta oportuno recordar en este punto las recomendaciones que hacían Covello y Allen hace años sobre la manera de comunicar cuando surgen situaciones que suponen un importante riesgo. Estas ‘siete reglas fundamentales’ son perfectamente aplicables al caso del virus del ébola:

1. Aceptar e involucrar al público como socio. Su meta es lograr un público informado, no el restarle importancia a sus preocupaciones o reemplazar sus acciones.
2. Planear cuidadosamente y evaluar sus esfuerzos. Diferentes metas, auditorios y medios de comunicación, requieren acciones diferentes.

3. Escuchar las preocupaciones específicas del público. Las personas suelen darle mayor importancia a la confianza, credibilidad, competencia, imparcialidad y empatía que a las estadísticas y los detalles.
4. Ser honesto, franco y abierto. La confianza y credibilidad son difíciles de obtener; una vez que se pierden, es casi imposible recuperarlas.
5. Trabajar con otras fuentes verosímiles. Los conflictos y desacuerdos entre organizaciones hacen mucho más difícil la comunicación con el público.
6. Tener en cuenta los intereses de los medios de comunicación. Los medios informativos por lo general se interesan más en la política que en los riesgos, en la sencillez más que en la complejidad, y en el peligro más que en la seguridad.
7. Hablar con claridad y mostrando compasión (1988).

### **3. METODOLOGÍA**

Para realizar este trabajo se han escogido y analizado las informaciones aparecidas en los diarios españoles de ámbito nacional ‘El País’, ‘El Mundo’ y ‘ABC’, relacionadas con el virus del ébola durante el periodo que la auxiliar de enfermería Teresa Romero permaneció ingresada, esto es, desde el 7 de octubre hasta el 6 de noviembre de 2014.

La elección de estos tres periódicos tiene su fundamento en el hecho de que, al convertirse Madrid en el epicentro de la noticia analizada, son los que cuentan con mayores cifras de tirada y difusión en la región según los datos certificados por la Oficina de Justificación de la Difusión<sup>1</sup>.

Se ha seleccionado exclusivamente prensa escrita por dos razones: primero, porque el mensaje impreso permanece en el tiempo y, segundo, porque resulta más sencillo analizar las informaciones con solo acudir a las hemerotecas digitales de los periódicos. La no elección de medios radiofónicos, televisivos o digitales viene dada porque existe una gran cantidad de ellos. Además, en estos soportes, noticias como ésta suelen ser tratadas en formatos no solo de carácter informativo.

De los periódicos citados se examinan la cantidad y el contenido de los editoriales, reportajes, artículos, fotografías, infografías, viñetas, análisis, etc. que aparecen publicados. Asimismo se presta atención a la sección en la que aparecen y a quién es el autor/a que los firma.

Los diarios elegidos ofrecen habitualmente diferentes enfoques ideológicos sobre los distintos asuntos de la actualidad. El virus del ébola y sus consecuencias no fue una excepción. De ahí que los resultados finales se aseguran de contar con la imparcialidad necesaria para realizar un estudio de estas características.

Para identificar cada información sobre el ébola se ha establecido en qué periódico aparece -‘ABC’, ‘El País’ o ‘El Mundo’-, en qué fecha concreta del mes escogido para este análisis, la sección en la que se publica -España, Sociedad, Internacional, Deportes, Opinión, Madrid, etc.- o quién la firma, sea periodista, analista o articulista habitual del diario. Y al describirla se tiene en cuenta el género periodístico al que pertenece -editorial, noticia, infografía, viñeta, etc.-, considerando, además, que cada diario cuenta con una denominación particular de algunos otros también examinados.

## **4. ANÁLISIS Y RESULTADOS**

### **4.1. Amplia cobertura**

Una noticia como la aparición de un contagio por ébola en España es lo suficientemente relevante como para que los medios se ocupen de ella. La alerta generada desde un primer momento y el desconocimiento de sus posibles consecuencias hicieron que la cobertura fuera relevante. Los periódicos que examinamos dedicaron mucho espacio para tratar este asunto que, además, ofrecía diferentes vertientes. No solo era una noticia sobre la salud sino que derivó en cuestiones relacionadas con la política, la economía, los asuntos sociales, el deporte, etc.

En la siguiente tabla aparecen tanto el número de informaciones -637 en el ‘ABC’, 409 en ‘El Mundo’, y 391 en ‘El País’- como la cantidad de páginas en las que se abordó el brote del ébola en cada uno de los diarios -en ‘ABC’ 223; en ‘EL Mundo’ 188 y en ‘El País’ 162-. Aunque no existen grandes diferencias, ‘ABC’ destaca debido a que, por su idiosincrasia, habitualmente ofrece una mayor dedicación a las noticias relacionadas con la salud. Y su maquetación más reducida es también un factor relevante al observar un mayor número de páginas.

La cifra total de informaciones, en todo caso, incluye el conjunto de los géneros periodísticos dedicados a esta noticia (algunos son comunes y otros son denominaciones propias de cada periódico, especialmente en el apartado de la opinión).

**Tabla 1. Espacio dedicado al brote del ébola.**

<b>Diario</b>	<b>Número de informaciones</b>	<b>Número de páginas sobre el brote del ébola</b>	<b>Número total de páginas de cada diario</b>	<b>Porcentaje sobre el espacio total de cada diario</b>
‘ABC’	637	223	2.808	7,94%
‘El Mundo’	409	188	2.108	8,91%
‘El País’	391	162	2.112	7,67%

Durante el mes analizado, el volumen de información fue decreciendo a medida que el interés iba perdiendo vigor. Es usual que al inicio de una crisis los medios de comunicación y los distintos públicos presten una mayor atención, que descende con el paso de los días. El brote del ébola en España no fue una excepción y los tres periódicos ofrecieron más informaciones en los primeros días, a las que acompañaron los análisis y las opiniones de expertos y articulistas.

La cobertura solo repuntó en la cuarta semana cuando se sabía que la salida de Teresa Romero del hospital iba a ser inminente.

#### **4.2. Firmantes: nombres y lugares**

Los autores de las informaciones sobre el ébola resultaron ser muy variados en los tres periódicos. Además de los redactores que generalmente escriben sobre cuestiones de salud por su especialización, se ocuparon de la crisis otros de áreas distintas dado que la crisis tuvo diversas vertientes.

Cada diario tiene su particular manera de enfocar la firma de las noticias, aunque suelen mezclar la aparición de un único redactor con la de varios a la vez o, incluso, con los genéricos del nombre del periódico o de la sección de que se trate. Además, en cuestiones complejas, como es el caso, acostumbran a publicar artículos o análisis de especialistas en la materia -provenientes de distintas disciplinas- con la idea de ofrecer a sus lectores más explicaciones.

En cuanto al número de redactores es ‘El País’ el que más dedica a cubrir esta información, con un total de 42, seguido de ‘ABC’ con 38 y de ‘El Mundo’, con 33, incluyendo los delegados que cada diario tiene en las provincias españolas. En los tres casos estos periodistas firman solos la mayoría de sus noticias aunque, en ocasiones, lo hacen junto con otros reporteros. Además de su exclusiva labor informativa, eventualmente elaboran análisis debido a su notable especialización en materia de salud.

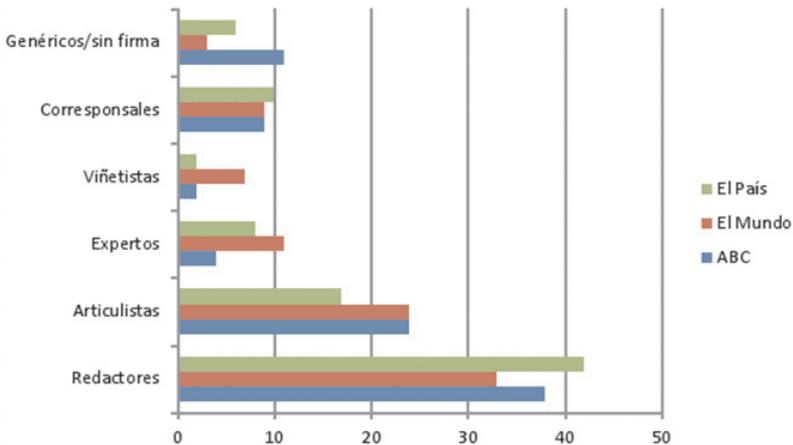
‘ABC’ y ‘El Mundo’ emplearon el mismo número de articulistas -24- para dar su opinión sobre esta noticia, mientras que en ‘El País’ fueron 17. Todos ellos, habituales de sus respectivas páginas, aportaron sus análisis desde ópticas desiguales -al escribir en secciones muy diferentes unos de otros- y con sensibilidades ideológicas distintas. De esta manera, elaboraron un cúmulo de ideas que ponía de relieve el intenso debate que había en la sociedad española en esos días.

En cuanto al número de expertos sobresale ‘El Mundo’ con 11, por encima de ‘El País’, con 8 y ‘ABC’, con 4. Todos ellos procedentes de áreas tan distintas como la medicina, la ciencia, la sociología, la cooperación internacional, la antropología, la microbiología o la religión. Obviamente también se contó con las aportaciones de especialistas en sanidad y en salud pública para intentar poner luz a la realidad del brote del ébola. Ante noticias así los medios de comunicación recurren generalmente a la firma de entendidos con el riesgo de que puedan contradecirse y en su caso confundir al lector, pero este hecho lo requería de manera especial por las distintas vertientes que acaparaba, como hemos señalado anteriormente.

En el caso de los viñetistas, solo destaca ‘El Mundo’ con 7, al tiempo que ‘El País’ y ‘ABC’ cuentan con dos. Si estamos ante una situación de crisis, el humor no es el mejor aliado en el campo de la comunicación, de ahí que estas cifras sean menores. Y sin dejar de lado que los dibujos en buena parte de las ocasiones eran más una crítica a lo que estaba sucediendo en el campo político que una referencia a la crisis propiamente dicha.

Los tres periódicos ofrecieron un espacio similar a sus corresponsales en el extranjero. Aunque el brote se centró en España, y concretamente en Madrid, la repercusión a nivel mundial fue relevante. Por ello se hacía necesaria la presencia en las páginas de cada diario de las informaciones y opiniones que se vertían más allá de nuestras fronteras. Además, era una ocasión inmejorable para destacar la razón de ser de contar con periodistas en diferentes países.

Y en el apartado que hemos denominado, según el siguiente gráfico, “genérico o sin firma”, sobresale ‘ABC’, que lo emplea en 12 ocasiones. Después se sitúan ‘El País’ con 6 y ‘El Mundo’ con 3. Esta fórmula, que no incluye los nombres de los redactores, con alguna excepción, es elegida por cada diario atendiendo a sus propios criterios. No significa que con el empleo de esta firma fijen su postura editorial porque tienen sus espacios dedicados para dar su opinión.



**Gráfico 1. Firmantes de las informaciones y los artículos.**

En cuanto al número de informaciones que firman los redactores -incluyendo los delegados o corresponsales de cada diario-, si tomamos como referencia la cifra de cinco noticias -de todo tipo de género-, sobresale 'ABC' donde son 11 periodistas los que superan esa cantidad. Después están 'El País', con 9 y 'El Mundo', con 8.

En todo caso y como sucede habitualmente en hechos así, los redactores que se encuentran más cerca del lugar donde ocurre la noticia son los que escriben más. En esta lista se señalan quienes son los que más publican en el mes analizado y para qué medio lo hacen:

1. Elena G. Sevillano, 'El País', con 39
2. Pilar Álvarez, 'El País', con 24
3. Alejandro Carra, 'ABC', con 24
4. Angeles López, 'El Mundo', con 20
5. Josefina G. Stegmann, 'ABC', con 20
6. Laura Tardón, 'El Mundo', 17
7. Laura Daniele, 'ABC', con 14
8. Emilio de Benito, 'El País', con 13
9. N. Ramírez de Castro, 'ABC', con 13
10. Cristina G. Lucio, 'El Mundo', con 11
11. Javier Ansorena, 'ABC', con 11

Para poner de relieve el hecho de que el brote del ébola tuvo un mayor eco informativo en Madrid que en otros lugares es suficiente indicar dónde se firmaban las noticias. Que el primer caso de contagio fuera de África se produjera en la comunidad madrileña no pasó desapercibido a los responsables de los medios que pusieron el foco en esta región. De hecho, un gran porcentaje de las informaciones estaban firmadas en Madrid. En algunas ocasiones lo fueron en las delegaciones que tienen los periódicos en las diferentes provincias españolas -Valencia, Sevilla, Cádiz, Almería, Las Palmas, Barcelona, San Sebastián, Tenerife, etc.,- o en aquellas localidades que cobraron importancia por este hecho como Becerreá, Ourense o Lugo al ser lugares de procedencia de la familia de Teresa Romero. Dado que el brote y sus repercusiones cobraron relevancia no solo en España sino en el extranjero, también se contó con la firma de los corresponsales o servicios especiales en diferentes países -Washington, Bruselas, Londres, Berlín, Luxemburgo, Ginebra, Nueva York, Houston, Austin, Dallas, Miami, Dakar, Rabat, Monrovia, Nairobi o Accra-.

### **4.3. Los géneros**

Una de las divisiones más clásicas en lo que a los géneros periodísticos se refiere es la realizada por el profesor Martínez Albertos que los clasificaba entre los informativos, los interpretativos y los de opinión. Es cierto que pueden realizarse otras que, con el paso del tiempo, han ido incorporando nuevas realidades o soportes informativos, especialmente los basados en las tecnologías, pero, para este trabajo, nos quedamos con la elaborada por el citado autor.

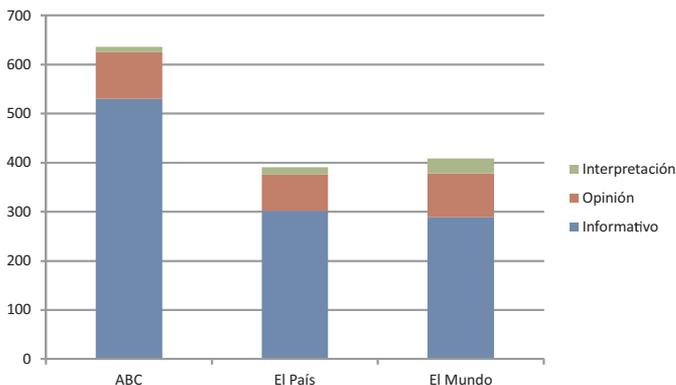
Los medios de comunicación en general y los analizados aquí, en particular, intentan diferenciar de forma clara estos tres géneros aunque, en ocasiones, no resulta sencillo de cara al lector.

Como se comprueba en el siguiente gráfico el género que prevalece en la cobertura de los tres periódicos seleccionados es el de la información. Y dentro de éste sobresalen las noticias y las fotografías. La razón reside no solo en que estos diarios ofrecen un mayor espacio a este género sino que, además, fue muy notable la cantidad de noticias que iba apareciendo día a día sobre el brote del ébola.

En segundo lugar es el género de opinión el que tiene mayor notoriedad. Como se ha escrito anteriormente esta crisis tuvo distintas perspectivas y una de ellas fue la de crear un estado de opinión pública-políti-

ca. A ello contribuyeron, sin duda, los diarios desde sus páginas editoriales y los articulistas desde sus columnas.

Finalmente se encuentra el género interpretativo en el que tienen cabida las entrevistas con personalidades relacionadas con la noticia. Es complejo que se realicen muchas, primero porque tienen que ser perfiles reconocidos que despierten el interés de buena parte de los lectores y, segundo, porque por sus propias características ocupan un mayor espacio en el periódico.



**Gráfico 2. Géneros empleados por los periódicos.**

Estos datos se explicitan de manera más nítida cuando se convierten en porcentajes. Así, en ‘ABC’, el género informativo alcanza el 83,2% de lo publicado y, como sucede en cada medio de comunicación, elige distintas denominaciones -que pueden coincidir en ocasiones- para desgajar esta cifra: noticias, fotos, fotonoticias, infografías, mapas, despieces, ilustraciones, breves, etc. El género de opinión supone un 14,9%, que se divide en viñetas, editoriales, columnas, Tribuna abierta, ‘ABC y sus lectores’, ‘Protagonistas’, ‘A los cuatro vientos’ o ‘La Tercera’. Y, el género interpretativo se queda tan solo en el 1,7%.

En ‘El País’ también se advierten estas diferencias. Todo lo que supone información alcanza el 77,2% de lo publicado, con noticias, fotografías, despieces, fotonoticias, etc. La opinión llega al 18,9%, incluyendo, en este caso concreto, un artículo de la Defensora del Lector. Y el género interpretativo se queda en el 3,8%.

Por último, en ‘El Mundo’ el 70,7% es información. Coincide con los otros dos periódicos en muchas de las denominaciones que agrupa este género, a las que añade las propias de “Vox populi”, “El Zoo del Siglo XXI” o “Testigo directo”. La opinión llega al 21,7% e incluye la sección de “Sube y baja”. Y la interpretación se sitúa en el 7,5%, y contiene apartados como los de “Encuesta interactiva. El debate de hoy”, “En la Red”, “P&R”, “#Trending Topic” o “Nos cuentan que...”

#### **4.4. Análisis de portadas y editoriales**

Si realizamos un análisis de los titulares de las portadas y editoriales de estos tres periódicos durante este periodo, observamos que hay en ellos un tratamiento bastante similar. Existen casos, incluso, en que el enfoque editorial es el mismo (por ejemplo, el 7 de octubre de 2014, ‘ABC’ titulaba “Claridad y serenidad ante el ébola”, ‘El País’: “¿Qué ha pasado?” y ‘El Mundo’: “Evitar el alarmismo y averiguar si el protocolo del ébola ha fallado”).

En los textos utilizados para las portadas se entremezclan los aspectos informativo e interpretativo en el mes analizado y hay fechas en las que emplean términos idénticos. El 11 de octubre, en la portada de ‘ABC’ se leía “Rajoy relega a Mato y encarga a Santamaría atajar la crisis del ebola” y en la de ‘El Mundo’: “Rajoy relega a Mato para contener la alarma social”.

El hecho de que ‘El País’ y ‘El Mundo’ albergaran algunos días más de un titular de portada sobre esta cuestión se debe a la propia maquetación de estos dos periódicos. Por sus dimensiones, cuentan con mayor espacio que ‘ABC’.

El carácter más informativo de las portadas de los primeros días fue dando paso a titulares con mayores dosis de interpretación. Al principio, los públicos demandan hechos y noticias que los diarios tratan de responder desde la primera de sus páginas. Una vez que se han satisfecho esas peticiones –muy lícitas, por otra parte–, los medios tratan de ofrecer sus puntos de vista sobre las razones de lo ocurrido. Y, como es lógico con este tipo de informaciones, doce días después de la aparición de la primera noticia sobre el brote del ébola en España, los tres diarios dejaron de prestarle atención de manera paulatina. Así, avanzada la segunda semana de análisis, el 19 de octubre de 2014 este hecho no tenía cobertura ni en las portadas ni en los editoriales. Algo que se volvió a repetir hasta en siete ocasiones (los días 21, 23, 27 y 29 de octubre, y el 1, 3 y 4 de noviembre).

Sobresale también el hecho de que los tres periódicos llevaran llamadas en sus portadas a varias entrevistas para ofrecer diferentes versiones, con distintas intenciones, a sus lectores. El 13 de octubre, ‘El País’ al ministro de Asuntos Exteriores, José Manuel García-Margallo; el 15 de octubre, ‘ABC’ al virólogo del CSIC, Luis Enjuanes; y el 26 de octubre, ‘El Mundo’ al marido de Teresa Romero. Además, todos ellos recogieron en su primera página las declaraciones realizadas por la propia enfermera afectada.

Al analizar los editoriales hay que tener en cuenta la propia definición ideológica que estos diarios realizan de sí mismos. ‘El País’, según su Libro de Estilo, se define estatutariamente, como un periódico independiente, nacional, de información general, con una clara vocación de europeo, defensor de la democracia pluralista según los principios liberales y sociales, y que se compromete a guardar el orden democrático y legal establecido por la Constitución. En el caso de ‘ABC’, es una carta del editor Guillermo Luca de Tena dirigida a los lectores con motivo del 75 aniversario del periódico, la que refleja sus principios, al afirmar que España siempre había sido la “máxima preocupación del diario, compatible con su liberalismo, tomado no como un credo sino como una actitud constante de tolerancia”. Y ‘El Mundo’, en su Estatuto de Redacción, recoge que aspira a ser un periódico progresista, comprometido con la defensa del actual sistema democrático, las libertades públicas y los derechos humanos (Moreno Espinosa, 2001).

De esta forma quedan expuestos claramente cuáles son los principios que les guían a la hora de opinar sobre los acontecimientos que suceden. El brote del ébola, indudablemente, también tuvo un análisis ideológico-político en la sociedad que tuvo su reflejo en los medios de comunicación. Estos tres periódicos no se quedaron al margen. Ya el día 8 de octubre ‘El País’ se mostraba crítico en su línea editorial como se comprueba en el título “Cadena de fallos”, al igual que ‘El Mundo’ en el de “Faltan respuestas, que están en la mano del Ministerio de Sanidad”, mientras que ‘ABC’ utilizaba un tono más suave al titular: “Ébola: el peor virus es el miedo”.

En el mes analizado estos tres diarios publicaron 22 editoriales (‘ABC’ y ‘El Mundo’, 8, y ‘El País’, 6). En ellos proliferaron, especialmente en los días iniciales, tras la primera comparecencia de la ministra de Sanidad para explicar lo acontecido, términos críticos como “despropósito”, “asumir sus responsabilidades” o “El PSOE exige cuentas” que, con el paso de los días, derivaron a otros más neutros o positivos por la evolución de la enferma y por el buen hacer de los sanitarios.

#### **4.5. Elección de las secciones**

Si acabamos de reflejar y valorar el peso editorial que suscitó esta noticia del ébola, veremos ahora cuál fue el eco que tuvo en número de páginas al describir las diferentes secciones en las que apareció.

Una observación previa que se debe advertir es la de la distinta denominación que realiza cada periódico a las secciones. Se demuestra especialmente en el apartado de la Opinión, en el caso de ‘ABC’, donde ahí se engloban los editoriales, su reconocida ‘La Tercera’ o las subsecciones ‘La frase del día’, ‘Protagonistas’ o ‘A los cuatro vientos’. Además, se incluyen las páginas de “Enfoque”, que habitualmente son grandes fotos que ilustran la actualidad con pequeños comentarios. Asimismo ‘ABC’ tiene una sección denominada ‘Primer plano’, que acoge aquellas informaciones que, por su importancia, requieren de un mayor número de páginas para ser tratadas desde distintos enfoques. El caso del virus del ébola, por su considerable repercusión, fue uno de los que mereció estar incluido en ‘Primer plano’. A efectos de este estudio, las páginas de esta sección las incluiremos en las de ‘España’ dado que el motivo de que fueran objeto de un mayor análisis se debió a que era un brote aparecido en España.

Es esta sección a la que los tres periódicos ofrecen mayor atención, con un total de 186 páginas. En ‘ABC’ sus informaciones llevaban un cintillo informativo: “Primer contagio de ébola en España”. En ocasiones incorporaba un añadido tanto informativo (“Así se infectó la auxiliar” o “La investigación en España”) como interpretativo (“Las dudas más frecuentes” o “Dudas sin aclarar”). También servían para ubicar la noticia (“Reacción en Alcorcón” o “Becerreá, su pueblo natal”). Incluso su utilidad fue la de abordar el debate político suscitado días después de conocerse el brote (“Gestión política” o “Debate político”) o la de evaluar las consecuencias que tuvo en el exterior (“El mundo pendiente de nuestro país” o “El mundo, alerta”). ‘El Mundo’, por su parte, empleó como cintillo “Alerta sanitaria” acompañado de los enfoques informativos y editoriales que se querían dar desde el propio diario (“la infección”, “el enfado de los profesionales”, “la reacción política”, “el estado de la contagiada”, “las preguntas del caso”, “los testimonios”, “la gestión de la crisis”, “la cronología”, “los errores”, “el exterior”, “el debate político” o “la cooperación internacional”). Mientras, ‘El País’ solo hizo uso de dos cintillos genéricos (“el virus llega a Europa” y “la crisis del ébola”) sin llevar ningún añadido que completara la información en esas páginas.

La sección que ocupa el segundo lugar es la de Opinión, con 152 páginas. Es aquí donde los periódicos, también con sus propias denominaciones -se ha descrito anteriormente la excepcionalidad que supone ‘ABC’-, vierten sus ideas sobre el brote del ébola, además de las de sus articulistas, analistas y colaboradores.

En tercer lugar se encuentran las 119 páginas incluidas en la sección de Sociedad. ‘ABC’, al igual que en la de España, antetitula sus informaciones con un cintillo que varía en función de los textos que aparecen. Así, figuran: “Primer contagio de ébola en España. La mejoría de Teresa”, “La crisis del ébola. Colaboración Internacional”, “Testimonio. La crisis del ébola”, “Primer contagio de ébola en España. La polémica de la mascota”, “EEUU investiga sus contagios. La crisis del ébola”, “Los avances científicos. La crisis del ébola”, “Mejora de los protocolos. Primer contagio de ébola en España” o “La crisis del ébola. La Iglesia, en primera línea”, entre otros. Tratan cuestiones relacionadas no solo con el virus sino con sus repercusiones internacionales, científicas o religiosas. Incluso se aborda la polémica sobre Excalibur, la mascota de la afectada, que supuso un debate social añadido. El diario ‘El Mundo’, en ocasiones, incluye estas informaciones en la sección EM2, mientras que ‘El País’ engloba las noticias que decide por criterios editoriales.

Estos tres periódicos también publicaron informaciones sobre el ébola en otras secciones como son las de Internacional o Mundo, Madrid, Ciencia, Suplementos semanales, Deportes, Televisión y Radio o Pantallas.



**Gráfico 3. Distribución de las informaciones por secciones.**

## 5. CONCLUSIONES

La primera se refiere a la excepcional cobertura que significó la noticia del brote del virus del ébola en los tres diarios analizados. Una relevancia que se debe no sólo al lugar en el que ocurrieron los hechos -Madrid- sino también a las diferentes perspectivas informativas que generó. Los tres periódicos, por su carácter nacional, abordan estas cuestiones otorgándoles la importancia merecida y en esta ocasión también emplearon todos los medios necesarios para que sus lectores estuviesen debidamente informados. En este periodo el brote del ébola acaparó un total de 573 páginas, entre los tres.

En segundo lugar sobresale que ‘El País’ fuera el que más redactores empleara para cubrir informativamente este caso, con 42, por encima de ‘ABC’ con 38 y ‘El Mundo’ con 33. Sin embargo, los dos últimos se decantaron más por los articulistas. 24 en ambos casos, frente a los 17 de ‘El País’. En este apartado de la opinión es reseñable que las diferencias ideológicas de todos los firmantes reflejaron el intenso debate que, en algunos momentos, se produjo en la sociedad española.

En tercer lugar es comprensible que el género periodístico preferido por los tres diarios fuera el de la información -más de un 70% por ciento de lo publicado-. Eran muchos los hechos que se conocían hora a hora y día a día, y las distintas audiencias querían saber la evolución de lo que estaba sucediendo. A mucha distancia, también en todos ellos, se encuentra la opinión, que solo superó el 20% en el caso de ‘El Mundo’. Y el género de la interpretación no superó nunca el 10% en ninguno de los diarios analizados.

En cuarto lugar y, como consecuencia de lo anterior, la sección en la que se publicaron un mayor número de noticias fue la de España. Si bien esta realidad es común a todos ellos, cada diario eligió su propia denominación a la hora de la titulación, optando por cintillos diferentes. Después se encuentra la sección de Opinión, también con subsecciones iguales, en ocasiones, y con algunas propias de cada diario, en otras.

Y, en quinto lugar, es importante resaltar la utilidad, o no, de todo lo publicado para los diferentes lectores, porque como afirma Giovanni Cesareo “cuando se sobrepasa un cierto umbral en la oferta informativa, no se favorece la libertad de elección, sino que ésta se vuelve cada vez más impracticable” (Martínez Solana, 2011). Habría que preguntar a los múltiples públicos qué opinan pero es fácil pensar que muchos de ellos estén de acuerdo con esta afirmación. Pasado un tiempo se recuerda más el volumen de noticias que el contenido y el análisis de las mismas.

## Notas

1. <http://www.introl.es/certificados-de-control/>

## Referencias Bibliográficas

- ARIAS BOHIGAS, Pedro. 2009. “**La ética durante las crisis sanitarias: a propósito de la pandemia por el virus H1N1**”. *Rev. Esp. Salud Pública* [online], ISSN 1135-5727, vol. 83, N° 4: 489-491. Madrid (España).
- COVELLO, Vincent T. y ALLEN, Frederick W. 1988. **Seven Cardinal Rules of Risk Communication**. U.S. Environmental Protection Agency, Office of Policy Analysis, Washington, D.C.
- CUESTA, Ubaldo. 2012. **Comunicación y salud**. Editorial Fragua. Madrid (España).
- CUESTA, Ubaldo, MENÉNDEZ, Tania y UGARTE, Aitor. 2009. **Prensa escrita y salud en Madrid. Una revisión del modelo de la Agenda Setting y su aplicación a la dinámica de las noticias sobre salud en Madrid**. Facultad Ciencias de la Información (UCM) con la colaboración de Madrid Salud (Ayuntamiento de Madrid) y Fundación Abbott. Madrid (España).
- JURADO SALVÁN, Enrique y JURADO IZQUIERDO, Marta. 2015. “Los errores de comunicación en la crisis del ébola”. **Cuadernos de Periodistas**, N° 29: 90-99.
- MARTÍNEZ NICOLÁS, Manuel Antonio. 1994. “La información periodística en la crisis del sida. Algunos temas de interés para la investigación comunicativa”. **Anàlisi: quaderns de comunicació i cultura**. N° 16: 89-105. Disponible en <http://www.raco.cat/index.php/Analisi/article/view/41206/94922>. Consultado el 21.08.2015.
- MARTÍNEZ SOLANA, Yolanda. 2011. “La responsabilidad de las instituciones públicas en la comunicación sobre salud” en CUESTA CAMBRA, U., MENÉNDEZ HEVIA, T., y UGARTE ITURRIZAGA, A. (coord.). **Comunicación y salud: nuevos escenarios y tendencias**. Pp 51-64. Editorial Complutense. Madrid (España).
- MORENO ESPINOSA, Pastora. 2001. “Los géneros periodísticos informativos en la actualidad internacional”. **Revista Latina de Comunicación Social**. N° 43: julio - agosto. Disponible en <http://www.ull.es/publicaciones/latina/2001/latina43julio/35moreno.htm>. Consultado el 23.08.2015. Universidad de La Laguna (España).
- NATIONAL ACADEMY OF SCIENCES. 1989. **Improving Risk Communication**. National Academy Press. Washington D.C.

- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. 2009. **Guía de la Organización Mundial de la Salud para planificar la comunicación en caso de brotes epidémicos**. Organización mundial de la Salud. Ginebra (Suiza). Disponible en [http://whqlibdoc.who.int/publications/2009/9789243597447\\_spa.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/2009/9789243597447_spa.pdf). Consultado el 27.07.2015.
- VV.AA. 2015. **“La comunicación pública sobre la enfermedad del Ébola”**. **Informe Quiral 2014 Medicina, comunicación y sociedad**. Pp. 52-54. Disponible en [http://www.fundaciovilacasas.com/es/salud-iinforme-quiral/\\_year:2015/](http://www.fundaciovilacasas.com/es/salud-iinforme-quiral/_year:2015/). Consultado el 24.07.2015. **Fundació Vila Casas** y Observatorio de la Comunicación Científica de la Universidad Pompeu Fabra.
- WILCOX, Dennis L.; CAMERON, Glen T. y XIFRA, Jordi. 2007. **Relaciones públicas. Estrategias y tácticas**. Pearson Addison Wesley. Madrid (España).