

La comunicación gubernamental iberoamericana ante el primer caso local por SARS-CoV-2

Ibero-American government communication in the face of the first local case of SARS-CoV-2

Margoth Mena-Young

Escuela de Ciencias de la Comunicación Colectiva
Universidad de Costa Rica, Montes de Oca, Costa Rica

margoth.mena@ucr.ac.cr

<https://orcid.org/0000-0002-9495-9081>

Griselda Guillén Ojeda

Facultad de Ciencias Administrativas, Sociales e Ingeniería
Universidad Autónoma de Baja California, Baja California, México

griseldaguillen@uabc.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0002-3770-4859>

Rodrigo Muñoz-González

Escuela de Ciencias de la Comunicación Colectiva
Universidad de Costa Rica, Montes de Oca, Costa Rica

rodrigo.munozgonzalez@ucr.ac.cr

<https://orcid.org/0009-0003-7253-1599>

Fecha de recepción: 21 de enero del 2025

Fecha de aceptación: 20 de junio del 2025

Cómo citar:

Mena-Young, Margoth; Griselda Guillén Ojeda y Rodrigo Muñoz-González. 2026. Economías comunitarias: aproximaciones y experiencias comunitarias. *Revista Reflexiones*. 105 (2). DOI 10.15517/rr.v105i2.63562

Resumen

Introducción: En marzo de 2020, la expansión global del nuevo coronavirus SARS-CoV-2 marcó un desafío sin precedentes para los gobiernos y la comunicación pública. Ante el primer caso de contagio en sus territorios, los países iberoamericanos enfrentaron la necesidad de informar a la ciudadanía en un contexto de alta incertidumbre y preocupación.

Objetivo: El objetivo de este artículo es analizar la comunicación oficial de los gobiernos de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, España, México y Panamá al momento

de anunciar el primer caso de COVID-19 en sus territorios, centrándose en los mensajes emitidos a través de notas de prensa y redes sociales, así como en las respuestas de la población.

Método: Se realizó un análisis cualitativo de las notas de prensa emitidas por los gobiernos de los ocho países seleccionados. Además, se analizaron 16 publicaciones oficiales en Facebook y Twitter (8 en cada plataforma) desde los perfiles institucionales, junto con 567 comentarios ciudadanos (360 en Facebook y 207 en Twitter) para identificar patrones comunicativos y reacciones del público.

Resultados: Los hallazgos revelan un escenario caótico en el que operaron los gobiernos, con desafíos significativos para transmitir mensajes claros y efectivos. Aunque las estrategias de comunicación mostraron similitudes entre países, se evidenció la necesidad de fortalecer la comunicación gubernamental en salud desde perspectivas de gestión del riesgo, divulgación científica, escucha activa y consideración del contexto sociopolítico y cultural. Las respuestas ciudadanas reflejaron insatisfacción generalizada, destacando la importancia de una comunicación más efectiva y contextualizada en futuras emergencias sanitarias.

Palabras claves: Comunicación de la ciencia; Redes sociales; Pandemia; Gobiernos iberoamericanos; Audiencias digitales.

Abstract

Introduction: In March 2020, the global spread of the novel coronavirus SARS-CoV-2 posed an unprecedented challenge to governments and public communication. Upon the detection of the first confirmed case within their territories, Ibero-American countries faced the urgent need to inform their citizens amidst a context of heightened uncertainty and concern.

Objective: This article aims to analyse the official communication strategies employed by the governments of Argentina, Brazil, Chile, Colombia, Costa Rica, Spain, Mexico, and Panama when announcing their first confirmed case of COVID-19. The focus lies on the messages disseminated through press releases and social media platforms, as well as the public's responses to these communications.

Method: A qualitative analysis was conducted on the press releases issued by the governments of the selected eight countries. Additionally, 16 official posts from Facebook and Twitter (8 from each platform) were examined, along with 567 citizen comments (360 on Facebook and 207 on Twitter), to identify communication patterns and public reactions.

Results: The findings reveal a chaotic scenario in which governments faced considerable challenges in delivering clear and effective messages. While the communication strategies exhibited similarities across countries, sociopolitical and cultural contexts significantly influenced public perception. Citizen responses on social media reflected widespread dissatisfaction and unmet expectations, such as a lack of clarity and sensitivity

in the messaging. This study underscores the need to strengthen governmental health communication by incorporating risk management, scientific dissemination, active listening, and contextually sensitive approaches. Enhancing these practices is crucial for addressing future public health emergencies effectively.

Keywords: Communication of science; Social media; Pandemic; Iberoamerican governments; Digital audiences.

Introducción

El mes de marzo de 2020 fue testigo de la expansión del nuevo coronavirus SARS-CoV-2 en el mundo (ACNUR, marzo de 2020). La epidemia por esta nueva enfermedad fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020, y ya para el 11 de marzo del mismo año se anunciaba que su evolución había llegado a convertirse en pandemia. (OPS, s.f.)

Fue el 11 de febrero de 2020 cuando el Comité Internacional de Taxonomía de los Virus (ICTV, por sus siglas en inglés) anunciaba que el nombre del nuevo virus sería “coronavirus de tipo 2 causante del síndrome respiratorio agudo severo (SRAS-CoV-2)”, y, ese mismo día también la OMS informaba que el nombre de la nueva enfermedad sería COVID-19, siguiendo directrices conjuntas con la Organización Mundial de Sanidad Animal (OIE) y la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) (OMS, s.f.).

Todo sucedía rápidamente para los gobiernos y para su población. En el continente americano el primer contagio se registró el 15 de enero de 2020 en EE. UU., cuando un hombre que había visitado Wuhan regresó a su hogar en el estado de Washington. En Europa ocurrió en Francia el 22 de enero y en América Latina fue en Brasil, el 26 de febrero, mientras que en América Central el primer caso se reportó en Costa Rica, el 6 de marzo del mismo año (BID 2020). Esos primeros meses generaron millones de datos, imágenes y opiniones reales y falsas, especialmente en redes sociales, y el discurso público oficial resultaba dubitativo y poco detallado ante lo nuevo del fenómeno, por lo que se intentaba contener el virus en medio de gran incertidumbre social.

El virus SARS-CoV-2 fue evolucionando durante toda la pandemia, con linajes, variantes y subvariantes (CDC 2023) que a su vez iban modificando las medidas gubernamentales, cuidados personales, tratamientos médicos y la propia comprensión social, que se abonaba con las noticias sobre detección de enfermedad persistente. Los estudios y descubrimientos científicos iban cambiando las recomendaciones oficiales adoptadas, incluso antes de que los criterios anteriores fueran realmente asimilados por la sociedad.

Desde sus inicios, la pandemia ha generado un volumen exacerbado de estudios académicos de distinta naturaleza, pero en la rama de la comunicación política se destaca el escaso abordaje comparativo o con clave regional de las investigaciones que incluyen

la región latinoamericana. Por ejemplo, el trabajo de Peña-Fernández et al., cuyo objetivo fue caracterizar a los actores políticos, institucionales y mediáticos que informaron en Twitter sobre las vacunas de COVID-19 en Argentina, Brasil, Chile, España y México. Los resultados demostraron que “la actividad más intensa y el peso informativo lo han llevado las autoridades sanitarias y los medios, aunque las cuentas personales de los portavoces y representantes políticos han logrado un engagement mucho mayor” (2022, 315).

Asimismo, Crespo y Garrido abordaron la comunicación de crisis por COVID-19 mediante sus fases de latencia, eclosión, explosión, síntesis y cierre. Estos autores explican la importancia de seleccionar portavoces y personas expertas que deben tener credibilidad pública; de asegurar la fluidez en la relación con medios de prensa, y de prever el papel de la oposición política y de la clase empresarial, pero además advierten que “minimizar el alcance o la gravedad de las crisis, aunque puede resultar una tentación para los gobernantes con el propósito de no causar alarma o pánico entre la población, suele ser siempre una estrategia equivocada” (2020, 14).

En esta misma línea, Navarro et al. (2022) hacen un análisis de contenido sobre la primera disertación que los presidentes de Argentina, Costa Rica y México dirigieron a sus ciudadanos en relación con la pandemia generada por la COVID-19, desde el marco de la Comunicación Responsable Gubernamental y Política (CRGP). Aunque encontraron que esos discursos fueron altamente responsables también afirman que pueden mejorar en los rasgos de interactividad, empatía y consistencia. Este equipo autor expresa que el compromiso público es donde se debe mejorar más: mostrar que “hay un gobierno sensible a las necesidades de sus conciudadanos y que tiene cursos de acción para solventar el problema.” (2022, 44).

Con este marco, este artículo muestra un análisis de los boletines de prensa gubernamentales de 8 países iberoamericanos (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, España, México y Panamá) al momento de dar a conocer el primer caso de contagio por el virus SARS-CoV-2 en su territorio en 2020. Asimismo, realiza un análisis textual y visual de 16 publicaciones de los perfiles oficiales del ente rector de estos países, realizadas en Facebook y Twitter (8 en cada plataforma). Finalmente, se examinan también las respuestas dadas por la población a las publicaciones oficiales en redes sociales sobre estos primeros casos; en total, se analizaron 360 comentarios en Facebook y 207 en Twitter. El fin de este estudio es motivar mejores prácticas en comunicación política gubernamental en salud ante futuras crisis sanitarias.

La importancia de esta investigación radica en la necesidad de fortalecer la comunicación política gubernamental en salud, especialmente ante crisis sanitarias como la pandemia de COVID-19. Al analizar los boletines de prensa y las publicaciones oficiales en redes sociales de ocho países iberoamericanos, este estudio proporciona un marco para comprender cómo se comunicaron los primeros casos de contagio del virus SARS-CoV-2. Además, el análisis de las respuestas de la población en redes sociales evidencia la percepción y reacción ciudadana ante estas estrategias comunicativas. Estos hallazgos buscan contribuir al desarrollo de mejores prácticas que garanticen una

comunicación más efectiva y transparente, fortaleciendo la confianza pública y la gestión de futuras emergencias de salud.

Marco teórico: sociedades del riesgo y comunicación

Desde un punto de vista operativo, un riesgo implica un estado, una acción, o un evento que tenga la posibilidad de ejercer algún tipo de daño a una persona o a una comunidad (Espinoza-Rojas y Méndez-Esquivel 2016). Las sociedades contemporáneas, por sus niveles de complejidad administrativa, se desarrollan desde un marco que comprende el progreso social y tecnológico, y, al mismo tiempo, una serie de riesgos que amenazan su bienestar y armonía (Zuboff 2019). El trabajo del sociólogo alemán Ulrich Beck (2005) argumenta que en las últimas décadas esta situación ha generado la aparición de una *sociedad del riesgo*. Bajo esta lógica, diferentes dimensiones culturales, económicas, y políticas se plantean y se establecen a partir de un sentido de peligro y alerta (Livingstone y Sefton-Green 2016).

La sociedad del riesgo se enmarca en un momento histórico caracterizado por la incertidumbre (Gavrila y Cilento 2022). La pandemia COVID-19 vino a resaltar y, en algunos casos, a catalizar dinámicas propias de una época definida por altos niveles de desigualdad, una polarización política pronunciada, y fricciones en términos de identidades culturales (Couldry 2022). Ahora bien, la sociedad del riesgo se ancla en la presencia generalizada de los medios de comunicación en la vida cotidiana (Silverstone 2005). Esta presencia se traduce en una ‘mediación de todo’ (Livingstone 2009), en una dinámica en la cual la realidad social se entiende primordialmente a través del lente de los medios de comunicación. Como consecuencia, muchos ámbitos de la sociedad como la política, la salud, la gobernanza pública, y las relaciones interpersonales, comienzan a adoptar lógicas mediáticas (Couldry y Hepp 2013).

Para los propósitos de este artículo, debemos señalar el carácter mediatizado de la pandemia. Las implicaciones del virus y sus riesgos fueron comunicados a la población a través de una interacción de diversos medios, desde canales de televisión a redes sociales. Como nuestro análisis posteriormente revelará, la mediatización profunda (Couldry y Hepp 2017) de la sociedad del miedo movilizó el modo en que la crisis fue comunicada y en que fue entendida por las personas mismas en plataformas mediáticas.

Desde el ámbito de la ciencia y la tecnología, el riesgo como objeto virtual (creado en su mismo proceso de representación), se introduce en la realidad social a través de diferentes mecanismos retóricos y géneros discursivos que establecen su significado en un determinado contexto (Nespereira 2014, 189). Broomell y Chapman (2021, 512) señalan que la percepción del riesgo es un proceso individual que incluye una interacción entre los mecanismos cognitivos internos y la estructura de la información en el mundo externo, por lo que cambiar las creencias y la cognición no siempre se traducirá en un cambio de conducta.

Por ende, la gestión de la comunicación de nuevos riesgos epidémicos debe llevarse a cabo en el ámbito de marcos multidisciplinares que den cuenta de la complejidad discursiva del riesgo sanitario como construcción social y cultural (Nespereira 2014); asimismo, debe ir orientada a reducir la complejidad o la contingencia percibida. La pandemia COVID-19 implicó un reto especial para la comunicación política al configurar condiciones particulares para las acciones de enlace entre gobierno y ciudadanía (Názaro, Crozoli y Álvarez-Nobell, 2019). Por ello, la comunicación política tuvo transformaciones importantes en términos de la emisión de información y de la búsqueda de prevenir una catástrofe masiva (Castillo-Esparcia, Fernández-Souto y Puentes-Rivera 2020; López 2022; Názaro, Crozoli y Álvarez-Nobel 2019).

La desinformación tuvo una gran incidencia en la forma de hacer comunicación política durante la crisis sanitaria ocasionada por COVID-19. Al inicio de la pandemia, la OMS propone el término *infodemia*, el cual señala como “sobreabundante información (alguna precisa y otra no) que dificulta que las personas encuentren fuentes confiables y orientaciones cuando la necesitan” (2020, 2). Respecto a ello, la OMS trabajó para identificar los mitos y rumores, así como disiparlos para mayor certeza de la población. Esto es, se buscó la interacción con sus públicos para disipar dichos mitos y rumores.

Lo anterior apunta al manejo de lo racional/emocional en comunicación política. El dilema no es contraponer ambas dimensiones, sino encontrar un equilibrio que permita hacerle frente a las incertidumbres propias del COVID-19 y de otros eventos en el futuro. Durante la pandemia, se dieron fricciones y contradicciones en términos de cómo se entendía lo que estaba sucediendo. Por ejemplo, es el prestigio social que los expertos, como médicos y científicos, adquirieron en el contexto de pandemia, al realizar recomendaciones fortaleció a las autoridades sanitarias como la OMS (Castillo-Esparcia, Fernández-Souto y Fuentes-Rivera 2020).

La comunicación digital, fue una de las herramientas que se implementaron en todos los ámbitos para que, en medio de la pandemia, se lograra continuar en la medida de lo posible con la vida cotidiana. Este tipo de comunicación fue indispensable para que las instituciones gubernamentales permanecieran en comunicación con la población por internet, haciendo uso de las redes digitales disponibles en los teléfonos celulares y las computadoras.

Metodología

El objetivo del estudio fue analizar, desde la comunicación del riesgo y la comunicación política, los boletines de prensa gubernamentales que 8 países iberoamericanos publicaron para dar a conocer el primer caso de contagio por el virus SARS-CoV-2 en su territorio en 2020, con el fin de motivar mejores prácticas en comunicación pública de la salud ante futuras crisis sanitarias. Los países participantes en el estudio son integrantes de la “Red temática para la Evaluación de Procesos de

Gestión pública en pandemia y Participación ciudadana (Evaprop)", del Programa CYTED (2023).

El estudio realizado es cualitativo con selección de tres corpus textuales que se trabajaron en etapas complementarias. Primero, se recolectaron y se procesaron, mediante un análisis de contenido, los boletines de prensa que publicaron los gobiernos desde su ente rector de salud cuando se detectaron los primeros casos (ver Tabla 1).

Para el análisis de estos boletines de prensa se utilizó una matriz en hoja de cálculo con categorías deductivas que permitieran la identificación de patrones textuales y la comparación de datos. Luego se realizó una recolección de 16 publicaciones realizadas al momento del primer contagio en Facebook y Twitter (actual X) desde los perfiles oficiales del ente rector de salud. Con estas, se ejecutó un análisis textual y visual del mensaje a partir de categorías en materia de ciencia, salud y riesgo.

Tabla 1. La comunicación ante el primer caso local de SARS-CoV-2 en Iberoamérica.

País	Comunicados del ente rector en salud	Comentarios en RRSS
Argentina	3 de marzo de 2020: Boletín de prensa, Twitter 2:17 p.m., Facebook 2:18 p.m.	Twitter: 11 Facebook: 50
Brasil	26 de febrero de 2020: Boletín de prensa, Twitter 8:27 a.m., Facebook 12:17 p.m.	Twitter: 49 Facebook: 50
Chile	3 de marzo de 2020: Boletín de prensa, Facebook 1:43 p.m., Twitter 2:33 p.m.	Twitter: 10 Facebook: 50
Colombia	6 de marzo de 2020: Boletín de prensa, Facebook 2:45 p.m., Twitter 3:55 p.m.	Twitter: 24 Facebook: 50
Costa Rica	6 de marzo de 2020: Boletín de prensa, Facebook 4:08 p.m., Twitter 4:09 p.m.	Twitter: 13 Facebook: 50
España	31 de enero de 2020: Boletín de prensa, Twitter 4:19 p.m., Facebook 4:26 p.m.	Twitter: 50 Facebook: 40
México	28 de febrero de 2020: Boletín de prensa, Twitter 8:33 a.m., Facebook 8:48 a.m.	Twitter: 21 Facebook: 50
Panamá	9 de marzo de 2020: Boletín de prensa, Facebook 9:03 p.m., Twitter 9:29 p.m.	Twitter: 29 Facebook: 20

Fuente: elaboración propia.

Finalmente, se examinaron las respuestas dadas por la población a las publicaciones oficiales en Facebook y Twitter. Para esto, se recolectaron los primeros 50 primeros comentarios en cada publicación o el total que hubiera: se analizaron 360 comentarios en Facebook y 207 en Twitter. En la Tabla 1, se puede apreciar el desglose por país. Con estos comentarios se aplicó un análisis temático en el cual, tanto de manera deductiva como inductiva, se identificaron los principales patrones de significado de cada texto extraído. Estos se categorizaron según su eje temático predominante: el cuestionamiento a las decisiones gubernamentales y a las medidas adoptadas; la desinformación; la discriminación y violencia; y, finalmente, incertidumbre y religión. La triangulación teórica sobre los hallazgos tuvo como marco la comunicación del riesgo con énfasis en salud, la comunicación política y la construcción de culturas tecnocientíficas.

Resultados

Esta sección brinda los resultados obtenidos sobre dos ejes: las características de los boletines de prensa oficial de cada país y de las publicaciones que el ente rector en salud divulgó en sus cuentas de Facebook y Twitter (ahora X); y el análisis de las respuestas ciudadanas a esas publicaciones en redes sociales.

Comunicación gubernamental sobre el primer caso local de COVID-19

Características de los boletines de prensa emitidos

Ante meses de incertidumbre de los países latinoamericanos frente a cuándo y cómo llegaría el virus a su territorio, la población estaba atenta a ese acontecimiento. Por tanto, los gobiernos debían proporcionar información transparente y clara, respecto a las condiciones y detalles del primer caso, diagnóstico del virus, medidas de prevención que debía realizar la población y la propia preparación del gobierno. El abordaje de los anteriores puntos en los boletines emitidos por los entes rectores de los ocho países fue distinto. Es posible identificar que Argentina, Brasil, Costa Rica y México fueron más exhaustivos, no así Colombia, Chile, Panamá y España.

En este sentido, Argentina, Brasil, Costa Rica y México, proporcionaron a la sociedad información más detallada del caso, así como medidas de prevención que no solo las instituciones debían tomar sino también la población, así como el estado en el que el país en general se encontraba y la cooperación entre las distintas instituciones. Por ejemplo, el Ministerio de Salud de Argentina, además de emitir las características del primer caso diagnosticado, brindó información sobre qué institución realizó el diagnóstico y la prontitud con que se emitieron e informó sobre las condiciones del país y acciones que ejecutaría la institución sanitaria y declaró lo siguiente:

(...) es fundamental que las personas no se automediquen, no subestimen los síntomas, eviten el contacto con otras personas y hagan mención a la situación para la atención inmediata y la implementación de las medidas de control en los centros de salud.

Adicionalmente, Chile, Colombia, España y Panamá brindaron información limitada. Expresaron solamente los lugares a donde viajaron las personas diagnosticadas y su edad. España y Chile no dieron información sobre las medidas de prevención o certeza de que si la situación estaba controlada. El Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, por ejemplo, dedicó pocas líneas respecto a la prevención y nivel de riesgo:

Esto se ha desarrollado desde el Comité Nacional de Emergencias y campañas de autocuidado por parte de los ciudadanos basadas en el lavado de manos.

Hay distintos niveles de profundidad con los que se comunica el diagnóstico del primer caso en cada país. Por un lado, están los que abordan conscientemente los detalles de la noticia, involucrando vocabulario científico con medidas epidemiológicas, fase de contención, fase de mitigación, pruebas diagnóstica y medidas de prevención; y además mencionan los planes que tienen en lo subsecuente y las recomendaciones a la población. Pero, por otro lado, aparecen los países con boletines que están prácticamente vacíos sin información sobre planes o indicaciones de prevención para la población.

En estos boletines, no todos los países presentaron la información completa: modo de ingreso al país, nacionalidad de la persona contagiada, edad, sexo, síntomas, protocolo seguido, aislamiento, hospitalización o no y lugar específico de sus viajes. Esto es un indicador de que el manejo de datos fue distinto: mientras algunos eran muy específicos como el caso de Costa Rica, que incluso resaltaba el seguimiento que se le daría, otros fueron muy generales como España, que solo mencionaba el lugar de residencia de la persona y el lugar desde donde viajó.

Se destaca que, en todos los casos, el turismo fue el factor común, con una mayoría de personas que contrajeron la enfermedad en países europeos con alta incidencia. La intensa movilidad humana entre países y regiones, impulsada por el comercio, la educación y el turismo, llevó a los gobiernos de todo el mundo a implementar protocolos estrictos y medidas de vigilancia en los puntos de inmigración. En este contexto, los aeropuertos de Latinoamérica recibieron especial atención debido a los altos niveles de contagio registrados en Europa y Asia durante ese periodo.

Publicaciones divulgadas en Facebook y Twitter por el ente rector en salud

La comunicación gubernamental sobre la presencia de la COVID-19 en los países que forman parte de este estudio procuró informar a la población de los pormenores del primer caso detectado. Al mismo tiempo, se centró en detallar las primeras medidas sanitarias que fueron adoptadas por cada país. Lo anterior se puede ilustrar con la prominencia de grabaciones o transmisiones en vivo de conferencias de prensa. Es decir, para informar a la ciudadanía sobre el primer caso de COVID-19 en el país, los entes rectores realizaron publicaciones en Facebook y Twitter de conferencias en las cuales las principales autoridades de salud describen el proceso de detección e interactúan con periodistas de medios de comunicación. El principal patrón en todos los países de este estudio consistió en que los entes rectores compartieron un enlace en ambas redes sociales para acceder a la transmisión o video de la conferencia de prensa.

Estas conferencias tuvieron una larga duración. Cada una se extendió mínimo por hora y media. Este formato permitió que las personas realizaran comentarios en línea y expresaran su sentir sobre esta situación. Sobre este punto, es importante recalcar que, a pesar de su modalidad digital, en los países analizados estas conferencias no tuvieron un carácter interactivo en el cual se pudieran responder consultas de la ciudadanía.

Si bien las conferencias de prensa fueron la principal herramienta para comunicar el primer caso, las páginas de Facebook y Twitter de los entes rectores sí compartieron mensajes en formato escrito (textos tradicionales). Estos mensajes son adaptaciones de

los boletines de prensa a un formato digital; así, resumen los principales puntos de los casos y de las medidas en textos cortos y concisos, que buscaban acompañar las conferencias de prensa. Esto se puede ilustrar con el mensaje que publicó el Ministerio de Salud de Costa Rica en Twitter para comunicar la identificación del primer caso de COVID-19 en territorio nacional:

Se confirma el primer caso de COVID-19 en nuestro país. Comunicamos también que las dos mujeres que mencionamos el día de ayer como sospechosas de estar enfermas por coronavirus, fueron descartadas. #COVID19 #CoronavirusCR

El uso de *hashtags* y de menciones es común en la mayoría de las publicaciones de los entes rectores estudiados. Es importante anotar que, dadas las convenciones de uso y formato de las plataformas, los textos en Twitter son más pequeños que en Facebook. Con esto, es posible observar cómo el objetivo de estas comunicaciones gubernamentales era *informar* a la población sobre las especificidades de este primer caso y de las primeras medidas adoptadas.

El punto anterior permite comprender el modo en que estas publicaciones carecen de explicaciones científicas y tienen un enfoque más práctico. Las autoridades de salud, quizás por la premura y novedad de este primer caso, no se concentraron en respaldar sus acciones en el conocimiento científico que se tenía sobre la enfermedad en ese momento. Por ejemplo, el Ministerio de Salud de Panamá publicó un mensaje en Facebook que, de manera sucinta, informó sobre los detalles de su primer caso de COVID-19:

Confirmamos el primer caso de #COVID19 en nuestro país. Es una panameña de 40 años procedente de España, afectada a un nivel leve, a quien se le realizaron todos los protocolos establecidos. También se le efectuaron las pruebas a las personas que tuvieron contacto con la paciente. Pasamos de la fase de contención a la fase de mitigación del #COVID19. Se mantendrá a la población informada sobre la evolución del estado de salud de la paciente, y los invitamos a seguir los protocolos de prevención. #UnidosLoHacemos

Las publicaciones en Facebook y Twitter de los entes rectores destacan por mostrar una alta presencia de hombres en gabinetes y puestos de toma de decisiones (ver Figura 1). En este aspecto, destacan Argentina y Costa Rica, países cuyas publicaciones exhibieron una presencia más paritaria de género. Si bien este no es el enfoque de este artículo, si es necesario resaltar que en emergencias sanitarias como esta también se puede observar disparidades de género que marcan todavía los sectores de ciencia, tecnología, y salud. En el caso de la autoridad de mayor jerarquía en el campo de la salud pública, a excepción de Panamá, todos fueron ejercidos por hombres en los países estudiados.



Figura 1. Conferencias de prensa gubernamentales ante el primer caso por COVID-19
Fuente: Imágenes publicadas en redes sociales por cuentas oficiales de los gobiernos de Brasil, Colombia, Costa Rica y Panamá (vista en orden usual de izquierda a derecha), 2020.

En términos de las comunicaciones gubernamentales en redes sociales, a pesar de las diferencias de formato, no hay estrategias diferenciadas entre lo que se publicó en los boletines y en estas plataformas; y tampoco existió elaboración de contenido ajustado a las características de las dos plataformas estudiadas ni a sus usuarios. Se puede afirmar que la incertidumbre y el conocimiento incipiente sobre el virus caracterizó la comunicación gubernamental de estas naciones latinoamericanas. A excepción de Brasil, ninguno de los perfiles atendió comentarios y consultas en sus publicaciones en las plataformas lo que es una muestra adicional de falta de estrategia digital. Como se explorará en la siguiente subsección, este ambiente de inquietud también es palpable en las formas en que la ciudadanía reaccionó ante estas publicaciones en Facebook y Twitter.

Las reacciones ciudadanas ante la publicación del primer caso local por COVID-19

Las reacciones de la ciudadanía a las comunicaciones oficiales implican un registro de los modos de sentir, entender, y posicionarse frente al primer caso oficial de COVID-19 en un país. Especialmente en este contexto, los comentarios que escribieron las personas usuarias en las publicaciones en los perfiles en redes sociales de los entes rectores visibilizan la manera en que el virus se estaba configurando en agendas mediáticas y gubernamentales. Es importante anotar que los fragmentos de los comentarios en redes sociales que se citan se han dejado, respetando la manera en que fueron escritos originalmente.

Cuestionamiento a las decisiones gubernamentales

En los países analizados, las personas usuarias se caracterizan por tener una actitud crítica frente a las medidas sanitarias tomadas. Así, existen dos tendencias principales. Primero, hay cuestionamientos hacia las autoridades por una supuesta inacción de anticipar la llegada del virus al país. Un gran sector de la ciudadanía, en las naciones estudiadas, fustiga la poca previsión y planificación de los organismos competentes. Una petición muy común, en esta línea, es que se cierren las fronteras. Muchos comentarios abogan por un control más estricto de las personas extranjeras que entran a los países. Esto se puede ilustrar con el comentario de una persona usuaria de Facebook en Argentina:

¿Porque tanta incompetencia en los aeropuertos? Sí alguien viene de Europa que se lo aisle y realice la cuarentena mientras se lo analiza. Es claro que al no desarrollar síntomas tan rápido el virus por más que le tomen la temperatura no garantiza que no lo tenga que no se propague. Ya hay un caso, hagan bien las cosas, se puede mejorar.

La otra tendencia relacionada a cuestionamiento a las autoridades se refiere a una presunta exageración. Otro sector de las personas usuarias considera que se les está dando mucha importancia a la COVID-19. Estas críticas suelen argumentar que hay problemas más urgentes en los países que ameritan una mayor atención; sin embargo, como se verá más adelante, la desinformación juega un papel cuando se presenta al virus como una conspiración o una gripe corriente. Esto lo podemos observar con el siguiente comentario de una persona usuaria de Facebook de Colombia:

Le están poniendo mucha tiza, si se cuidan no hay por qué aterrarse. Por eso es que hay tanta tragedia, porque la gente no sabe comportarse ante un virus que es tratable como cualquier gripe.

En los países analizados, las reacciones de la ciudadanía en Facebook y Twitter son principalmente negativa hacia los gobiernos o entes rectores. Esto permite escrutar cómo se da una interpretación politizada de las medidas tomadas por los diferentes gobiernos. En este respecto, muchas personas usuarias utilizan el virus para burlarse de las posturas progresistas de distintos gobiernos. Se argumenta que la preocupación por temas como el aborto o la migración generó una mala planificación y previsión de la crisis. Un ejemplo de esto es el siguiente tuit de una persona usuaria en España:

Pero no os preocupéis, el #coronavirus es un migrante inclusivo, progresista y muestra sororidad ... ¿qué podría salir mal?

Principalmente, esta tendencia ocurre mucho en países como España y Argentina, donde al momento del primer caso contaban con gobiernos de centroizquierda con políticas progresistas de género, salud reproductiva, y migración. Ejemplos particulares

son los de Costa Rica y Panamá, cuyos ciudadanos reclamaban por acceso a agua para poder seguir los lineamientos de prevención, y, en el caso panameño también por el cierre de centros educativos como medida de protección de infantes y adolescentes. La llegada posterior a los países latinoamericanos hizo que la población reclamara la adopción de medidas que ya habían visto como estrategias de mitigación en países europeos. Esto se puede apreciar con el siguiente tuit escrito por una persona usuaria en Panamá:

¿Cómo vamos a seguir estas recomendaciones sin agua? ¡En villa de las fuentes no hay de nuevo! 3 días sin agua, llegó ayer y de nuevo se fue hoy. Esto es inaguantable!!!!

Sobre el rol de actores políticos y empresariales, en México, Colombia y Argentina, la población acusaba afirmaba que los políticos se aprovechan de la situación para buscar votos, tomar recursos económicos del erario, desviar fondos destinados a ciencia e investigación respecto a salud y comentarios donde manifestaban que son más peligrosos los políticos que el coronavirus. Esta dinámica discursiva muestra la desconfianza de la población hacia la clase política, advirtiéndole de su aprovechamiento de recursos económicos debido a la crisis y que buscarán cómo salir beneficiados en su imagen, carrera y objetivos egoístas, colocándose a sí mismos en primer lugar antes que la seguridad de la ciudadanía.

La desinformación en torno a COVID-19

Si bien la molestia hacia las autoridades tiene un componente ideológico considerable, la reacción de la ciudadanía en Facebook y Twitter está influenciada por la desinformación. Este aspecto se desgrana en dos patrones principales. De primera entrada, muchas personas usuarias intuyen que la crisis ocasionada por la COVID-19 va a ser utilizada por los gobiernos como ‘cortina de humo’ para desviar la atención pública. Las palabras de la siguiente persona usuaria de Facebook en Chile ayudan a entender esta dinámica:

La estrategia del gobierno que cae anillo al dedo para debilitar el movimiento social; afectar directamente en que las personas no quieran ir a concentraciones por miedo a contagiarse y cancelar el plebiscito de abril. (...) no caigamos en montajes! (original en mayúscula).

El comentario de esta persona usuaria hace eco de la situación de turbulencia social y política que estaba enfrentando esta nación sudamericana al momento de iniciar la pandemia. De esta manera, la COVID-19 es vista como una estrategia de las autoridades para pacificar a la población y tapar el descontento y la protesta.

El otro patrón, en términos de desinformación, conlleva ideas sobre la propagación y creación del virus en sí. En los países estudiados, muchos sectores de la ciudadanía realizan comentarios en los cuales sugieren remedios o curas para la COVID-19. Las recomendaciones más usuales son tomar agua caliente o tomar antigripales

comunes; otras en son de burla aconsejaban cannabis. Bajo otra lógica discursiva, otras personas usuarias exponen ideas sobre la supuesta creación del virus en laboratorios o sus usos geopolíticos. Esto se puede ilustrar con el siguiente tuit desde España:

No me extraña que sea un ataque biólogo de la administración Trump, para que cunda el pánico en China. Y se dejen de importar productos chinos.

Sumada a la actitud crítica frente a las autoridades de salud, la ciudadanía exhibe una sensación de sospecha. Ya sea basada en evidencia factual, en suposiciones, o en conspiraciones y desinformación, esta desconfianza caracteriza la forma de reaccionar ante medidas sanitarias iniciales y que luego fueron expandiéndose – e.g., se recuerda que, en este momento, no se hablaba todavía de utilizar mascarillas.

En complemento, la cantidad de preguntas que la población realizó en ambas plataformas evidencia que no tenía acceso en ese momento a un sitio de evacuación confiable de dudas. Al no contar con respuestas de los entes rectores en línea, había preguntas que se repetían o usuarios que se contestaban unos a otros, lo cual sustituye a la fuente oficial y da pie a las inexactitudes, la divagación y a la desinformación.

Discriminación y violencia

En el caso de los países analizados, no hay expresiones concretas de xenofobia, es decir, los comentarios de las redes sociales no muestran una marginalización o estigmatización de una población o etnia específica. Sin embargo, sí es posible encontrar muestras de rechazo y discriminación hacia personas extranjeras al considerar que ellas son quienes traen el virus a territorio nacional. De esta manera, hay un patrón entre las personas usuarias iberoamericanas de pedir un cierre de las fronteras y controles migratorios más estrictos. Esto se puede apreciar con el siguiente comentario desde Argentina en Facebook:

La única forma de parar un brote acá es cerrar o restringir los viajes de alguna manera. No entiendo porque hay gente que se va a pasear como si nada y vuelve a traernos esto. La OMS tampoco dio ese consejo a los países.

Otro ejemplo se puede tomar de una persona usuaria de Facebook en Colombia, quien señala concretamente la presunta eficacia de restringir el ingreso de extranjeros al país:

El país hace rato debió restringir los vuelos internacionales, habría sido mucho más económico que atacar el covid19.

Las reacciones en ambas redes sociales dan cuenta de una amenaza que viene desde afuera. Así, la enfermedad se concibe como un riesgo que es traído por personas foráneas y afecta al ambiente local. Discursivamente, esta operación sucede alrededor del origen del virus; en otras palabras, no hay una personalización de la crisis en la cual un

grupo social es tachado de ser el portador de la enfermedad. Aquí es necesario apuntar que esta dinámica se puede deber al hecho de que, según la situación que acontecía en los países estudiados, los principales países desde el cual estaba llegando la COVID-19 eran europeos.

En adición, una característica de México, España y Colombia, específicamente en la plataforma Facebook, fueron las críticas de la población hacia la misma población, en donde se acusaba a la gente de no cuidarse. Particularmente en México fueron muy constantes estos comentarios, los cuales acusan a las personas incluso con malas palabras de no cuidarse:

Cada uno es responsable. No busquen culpables, como cualquier enfermedad si no te cuidas otro no lo va ser por ti. Cómo el sida saben que tienen que protegerse y les vale, cuántos a propósito lo hacen, no busques responsables para que expongan si ya saben, pero les vale.

Aunque en España y Colombia no fueron tan acentuados los comentarios como en México, las demandas a otras personas de la población giraron en torno a que a pesar del problema la gente seguía viajando y que acusaban a la misma población de la crisis. Este tipo de comentario no se presentó en la muestra analizada de Argentina, Brasil, Panamá, Costa Rica y Chile, para ninguna de las plataformas.

Incertidumbre y religión

Las reacciones de la ciudadanía a las comunicaciones oficiales en redes sociales son un reflejo de conflictos políticos e ideológicos más amplios que la crisis desatada por la COVID-19. El comportamiento discursivo explorado en esta sección no parte de una reacción unilateral ante el primer anuncio de un caso en un país; al contrario, este se despliega de procesos sociopolíticos complejos que fueron acrecentados y enfatizados por el virus en cada nación. Esto permite comprender cómo la comunicación de la ciencia conlleva distintas tácticas y estrategias ligadas a un contexto social específico, además de enmarcarse en prácticas y dinámicas culturales particulares.

Se encontraron comentarios que afirmaban que el acceso a medicina privada versus la pública era clave para una buena atención; y en otros casos se expuso la ventaja de ricos versus pobres a la hora de prevenir y tratar la enfermedad. Estos hechos se ven, por ejemplo, en el siguiente tuit publicado por una persona usuaria en Brasil:

E se fosse na rede pública? Certeza q não teria sido diagnosticado com tanta rapidez !estamos fritos isso sim. [¿Y si fuera en la red pública? ¡Estoy seguro de que no lo habrían diagnosticado tan rápido! ¡Estamos fritos!]

Todo el análisis señala que, en los países estudiados, la incertidumbre es la principal tónica de la reacción ante estas comunicaciones gubernamentales. En este contexto, la religión aparece como un marco interpretativo para entender el inicio de la pandemia. Hay una tendencia en países como Brasil o Costa Rica de hacer alusión a

“Dios” para pedir intervención y ayuda tanto para el gobierno como para la población. En muchas oportunidades, las personas usuarias de estas redes sociales piden ayuda a Dios debido a la considerada mala gestión de la crisis. El siguiente comentario escrito en Facebook por una persona usuaria en Colombia expone esta dinámica:

¿Sí hay que ser precavidos pero que hay detrás de todo esto? ¿Quiénes se están beneficiando? por favor que Dios tenga misericordia de nosotros.

Esta dinámica evidencia el rol que la religión tiene especialmente en América Latina. Múltiples expresiones principalmente cristianas, ya sea católicas o evangélicas, siguen teniendo vigencia en la vida diaria de las personas. Cabe subrayar que las personas que hacen alusiones religiosas muchas veces lo hacen para contradecir o criticar gobiernos asociados con perspectivas progresistas.

Discusión y conclusiones

La pandemia ocasionada por la COVID-19 llegó a Iberoamérica en un momento de mediatización profunda (Couldry y Hepp 2017). Su experiencia fue completamente mediada en el tanto su comprensión pasó por marcos interpretativos establecidos con la ayuda de medios tradicionales y plataformas digitales. El virus demostró que estamos viviendo en una sociedad del riesgo en la cual todo acontecimiento relacionado con la salud pública no es una cuestión meramente institucional, sino que se articula a través de prácticas y lógicas mediáticas (Beck 2012; Couldry 2022).

Los boletines emitidos por los entes rectores de los ocho países analizados forman parte de la comunicación de riesgo en la búsqueda de que las personas conozcan los orígenes de la crisis, amenazas, el nivel de alerta que deben tener, las medidas de prevención para minimizar los riesgos (Albornoz 2014; Rodríguez 2011). La comunicación gubernamental no se detiene a explicar qué es la enfermedad, sino que asume que la ciudadanía ya tiene saberes básicos sobre esta. El mensaje de la máxima autoridad nacional fue compartido con el ente rector de salud de cada país, reflejando en su contenido la incertidumbre imperante y sin lograr dimensionar aún las características de una pandemia.

Con esto en mente, se debe señalar que los boletines de prensa analizados se enfocan más en la cooperación interinstitucional y no se enfocan en datos específicos. La comunicación del gobierno, entonces, iba enfocada a apaciguar los ánimos de la ciudadanía y a brindar medidas concretas para el tratamiento inicial de la crisis. Lo anterior permite observar el papel de los boletines – y toda la actividad que se generó en redes sociales – como memoria histórica de un acontecimiento que definió la vida de las sociedades globales. A través de estos materiales, es posible obtener una mirada de los modos en que tanto las autoridades como la población experimentaron, comprendieron e interpretaron, el principio de la pandemia.

Lo anterior se evidencia en cómo los comentarios de usuarios a las publicaciones de presencia local del virus incluyeron diversos tipos de preguntas una y otra vez; mostraron desinformación sobre el virus y las medidas para combatirlo; y elaboraron fuertes críticas a las autoridades de salud por su inacción o exageración. En algunos países surgió la religión como marco para entender la incertidumbre de la COVID-19 junto a conflictos ideológicos que se observaron por la interpretación politizada alrededor de las medidas tomadas por los diferentes gobiernos.

Aunque la falta de conocimiento condiciona la comprensión de la ciencia (Fernández et al. 2019), también influyen las reservas y las creencias de las personas (Schäfer et al. 2018), el mayor o menor grado de contacto y familiaridad con la ciencia, el acceso a la información y la confianza en instituciones políticas y sociales, así como el carácter sociodemográfico del público (género, ingresos, edad, ideología política, etc.) (Mena 2022, 94). Así, los gobiernos tienen responsabilidad política en la construcción de las culturas científicas de la ciudadanía. Invertir en formación tecnocientífica de las audiencias implica “una apuesta institucional para que la ciudadanía comprenda el valor que tiene la ciencia en la sociedad contemporánea (Moreno 2016, 12); es tener una población capacitada para tomar decisiones (atención de desastres, cuidado colectivo, control público, etc.); capaz de entender el proceso de generación del conocimiento científico; y que comprende el rol que cada individuo asume en ese proceso de impacto social de la ciencia.

En complemento, los comentarios en redes sociales son un reflejo de conflictos políticos más amplios que la crisis desatada por la COVID-19. Como se ha analizado en este artículo, la pandemia se desarrolla en una coyuntura de una alta polarización en los diferentes países estudiados. De este modo, las medidas tomadas por los gobiernos, y la misma comunicación gubernamental, son vistas desde prismas ideológicos que terminan teniendo un efecto en cómo se responde ante la amenaza del virus.

En la comunicación del riesgo y de crisis es imprescindible abordar la contingencia: ¿cuáles son las rutas posibles antes los escenarios?, ¿cuáles son los pasos por seguir y sus beneficios o afectaciones?, ¿cuáles son las funciones de cada agente del proceso?; y ¿qué se sabe y qué no se sabe hoy? En el caso de la pandemia por COVID-19 era imperioso que se comenzara cuanto antes a explicar el proceso de generación del conocimiento científico. Varios gobiernos lo empezaron a hacer mediante conferencias de prensa diarias, pero no hicieron el mismo esfuerzo en contenidos específicos en sus redes sociales y en sus boletines de prensa; material que era de más fácil consumo y acceso al necesitar menos tiempo y kbytes de descarga.

Los hallazgos de este estudio ilustran el escenario caótico en el cual debieron operar los gobiernos, pero también la necesidad de mejorar la implementación de la comunicación gubernamental en salud desde la perspectiva del riesgo, de la ciencia, del *social listening* y situada en un contexto político, social y cultural que resultaba único para cada caso, pero que resultó en prácticas similares y en demandas ciudadanas insatisfechas.

Agradecimientos

Nuestro agradecimiento al Programa Iberoamericano de Ciencia y Tecnología (CYTED) en el marco del trabajo de la Red Evaprop (www.cytel.org/evaprop); y a las estudiantes Iris Deysi Valencia Rodríguez, de la Universidad Autónoma de Baja California; y Daniela Alvarado Molina, de la Universidad de Costa Rica.

Contribución de las personas autoras: El artículo fue elaborado por Margoth Mena Young, Griselda Guillén Ojeda y Rodrigo Muñoz González, quienes también estuvieron a cargo de la metodología, la recogida y análisis de datos, y la redacción, formato, revisión y aprobación de la versión final del trabajo.

Apoyo financiero: Este artículo fue escrito gracias al apoyo financiero del Programa Iberoamericano de Ciencia y Tecnología (CYTED) en el marco del trabajo de la Red Evaprop (www.cytel.org/evaprop).

Referencias

- Agencia de la ONU para los Refugiados (ACNUR). 2020. «Cronología del coronavirus: evolución de la pandemia», marzo. <https://bit.ly/4an59L5>
- Albornoz, Mario. 2014. «Cultura científica para los ciudadanos y cultura ciudadana para los científicos». *Revista Luciérnaga Comunicación* 6 (11): 71–77. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5529558.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). 2020. «La propagación del nuevo coronavirus fuera de China», 30 de marzo. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://bit.ly/3RHTMpq>
- Beck, Ulrich. 2005. *Risk Society: Towards a New Modernity*. London: Sage.
- . 2012. «Redefining the sociological project: The cosmopolitan challenge». *Sociology* 46 (1): 7–12. <https://doi.org/10.1177/0038038511425562>
- Broomell, Stephen B., y Gretchen B. Chapman. 2021. «Looking Beyond Cognition for Risky Decision Making: COVID-19, the Environment, and Behavior». *Journal of Applied Research in Memory and Cognition* 10 (4): 512–16. <https://doi.org/10.1016/j.jarmac.2021.10.003>
- Castillo-Esparcia, Antonio, Ana Fernández-Souto, e Irene Fuentes-Rivera. 2020. «Comunicación Política y COVID-19. Estrategias de Gobierno en España». *Profesional de la Información* 29 (4): 1–22. <http://eprints.rclis.org/40348/1/castillo-fernandez-puentes.pdf>
- Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC). 2023. «Clasificaciones y definiciones de las variantes del SARS-CoV-2», 20 de marzo. <https://bit.ly/3vxMjAK>

- Crespo, Ismael y Antonio Garrido. 2020. «La pandemia del coronavirus: estrategias de comunicación de crisis». *Más Poder Local* (41): 12–19. <https://www.maspoderlocal.com/index.php/mpl/issue/view/1>
- Couldry, Nick. 2022. «Post-Covid: What is cultural theory useful for?». *International Journal of Cultural Studies* 25 (3-4): 253–59. <https://doi.org/10.1177/13678779211055846>
- Couldry, Nick, y Andreas Hepp. 2013. «Conceptualizing Mediatization: Contexts, Traditions, Arguments». *Communication Theory* 23 (3): 191–202. <https://doi.org/10.1111/comt.12019>
- . 2017. *The Mediated Construction of Reality*. London: Polity.
- Espinoza-Rojas, Jonathan, y Juan E. Méndez-Esquivel. 2016. «La cuestión de las sociedades posapocalípticas y el miedo al fin del mundo: el caso de The Walking Dead». *Revista Comunicación* 24 (2): 70–78. <http://dx.doi.org/10.18845/rc.v24i2.2488>
- Fernández, Mónica, Juan Cárdenas, y María Isabel Sánchez. 2019. «El estatus científico de profesiones y prácticas: una comparación entre ciencias experimentales, ciencias sociales y pseudociencias». En *Percepción Social de la Ciencia y la Tecnología 2018*, 109–39. FECYT. <https://bit.ly/3uPQKqf>
- Gavrila, Monica, y Mauro Cilento. 2022. «Memories of the Future. Ulrich Beck, Risk and Prevention: The Difference that Defeats Indifference». *Italian Sociological Review* 12: 991–1010. <https://doi.org/10.13136/isr.v12i8S.599>
- Livingstone, Sonia. 2009. «On the Mediation of Everything: ICA Presidential Address 2008». *Journal of Communication* 59: 1–18. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2008.01401.x>
- Livingstone, Sonia, y Julian Sefton-Green. 2016. *The Class: Living and Learning in the Digital Age*. Nueva York: New York University Press.
- López Palazón, María. 2022. «Comunicación digital y otros cambios producidos en comunicación política tras la pandemia del COVID-19». *Revista Más Poder Local* (47): 27–48. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8258624>
- Mena, Margoth. 2022. «La comunicación audiovisual de la ciencia en redes sociales en Costa Rica». *Cuadernos.info* (52): 91–112. <https://doi.org/10.7764/cdi.52.42405>
- Moreno, Carolina. 2016. «Trabajando en redes internacionales: puentes transatlánticos en investigación en comunicación y cultura científica». *Transatlantic Studies Network, Revista de Estudios Internacionales* (1): 1–13. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6061411.pdf>

- Názaro, Alfredo, Federico Crozzoli, y Alejandro Álvarez-Nobell. 2019. «Comunicación política digital en Instagram. Los casos de Cristina Fernández de Kirchner y Mauricio Macri en Argentina». *Revista Internacional de Relaciones Públicas* 9 (18): 5–28. <https://doi.org/10.5783/revrrpp.v9i18.620>
- Navarro, Margarita G., Pedro E. Rivera, y Héctor G. Hernández. 2023. «Aproximación desde la Comunicación Responsable Gubernamental y Política al discurso de los líderes latinoamericanos actuales ante la pandemia COVID-19». *Más Poder Local* (46): 25–48. <https://bit.ly/4aZtS8f>
- Nespereira, Javier. 2014. «Los discursos de la pandemia. Nuevas estrategias de comunicación del riesgo en un nuevo contexto cultural». *Revista de Estudios Culturales* 8: 185–99. <http://dx.doi.org/10.6035/clr.2014.13.10>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). 2020. *Novel Coronavirus (2019-nCoV) Situation Report-13*. <https://bit.ly/3td9TlJ>
- . 2020. «Información básica sobre la COVID-19», 10 de noviembre. <https://bit.ly/3REmS9s>
- . s.f. «Los nombres de la enfermedad por coronavirus (COVID-19) y del virus que la causa». <https://bit.ly/3Tov8vr>
- Organización Panamericana de la Salud (OPS). s.f. «Enfermedad por el Coronavirus (COVID-19)». <https://www.paho.org/es/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>
- Peña-Fernández, Sofía, Ángel Larrondo-Ureta, y Joan Morales-i-Gras. 2022. «Comunicación política, institucional y medios de comunicación en tiempo de pandemia. Análisis del diálogo sobre vacunas en cinco países iberoamericanos». *Revista de Comunicación* 21 (1): 315–28. <https://doi.org/10.26441/RC21.1-2022-A16>
- Red Evaprop/CYTED. 2023. «Línea temporal para temas seleccionados para CTI en pandemia por COVID-19 (2020-2021)». *Programa Iberoamericano de Ciencia y Tecnología*. https://www.cytcd.org/conteudo.php?idm=247&id_rede=115
- Rodríguez, Ricardo. 2011. «La efectividad del uso del miedo como factor persuasivo en la comunicación de riesgo en las crisis sanitarias». *Revista de Comunicación y Salud* 1 (2): 33–46. <https://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/146/92>
- Schäfer, Mike, Tobias Fuchslin, Julia Metag, Stian Kristiansen, y Adrian Rauchfleisch. 2018. «The different audiences of science communication: A segmentation analysis of the Swiss population's perceptions of science and their information and media use patterns». *Public Understanding of Science* 27 (7): 836–56. <https://doi.org/10.1177/0963662517752886>

Silverstone, Roger. 2005. «The Sociology of Mediation and Communication». En *The Sage Handbook of Sociology*, editado por Craig Calhoun, Chris Rojek, y Bryan S. Turner, 188–207. London: Sage.

Zuboff, Shoshana. 2019. *The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power*. Nueva York: Public Affairs Books.