

# El baile de cifras de las personas fallecidas por la Covid-19 en medios regionales y en las instituciones: hacia un protocolo comunicativo

*The figures dance of the Covid-19 deceased people in regional media and institutions: towards a communication protocol*

*O baile de cifras das persoas falecidas pela Covid-19 nos meios regionais e nas institucións: em direção a um protocolo de comunicação*



e-ISSN: 1605 -4806

VOL 25 N° 112 septiembre - diciembre 2021 Monográfico pp. 153-168

Recibido 29-08-2021 Aprobado 19-12-2021

<https://doi.org/10.26807/rp.v25i112.1838>

**Emma Velo**

España

UNED - CESUGA

mvelo@usj.es

**Irene Tomé Urresti**

España

Universidade da Coruña

irenetome@gmail.com

**Resumen**

La pandemia mundial de la Covid-19 ha dejado, y por desgracia sigue dejando, un gran número de personas fallecidas en todo el mundo. Durante el inicio del estado de alarma, la controversia por las cifras de fallecidos y su exactitud resultó un tema recurrente entre el Gobierno y la oposición. En este artículo, analizamos comparativamente los datos publicados por los diarios regionales de Galicia (*La Voz de Galicia* y *El Correo Gallego*), así como las fuentes indicadas en las noticias sobre fallecidos. A su vez, contrastamos si las cifras publicadas difieren de las fuentes del INE, la Xunta de Galicia, y el Ministerio de Sanidad del Gobierno de España. Nos centramos en las fechas de mayor confusión

en las informaciones y dificultad para el recuento efectivo de fallecidos, desde el inicio del primer estado de alarma hasta la aprobación de las medidas de desescalada (del 14 de marzo al 28 de abril de 2020). Se han hallado discrepancias importantes en los datos entre los diarios, pero también entre las instituciones. Ante este caos informativo, la oposición sembró las dudas sobre la transparencia. La falta de información exacta sobre un tema delicado, como es el número de fallecidos durante una pandemia, alimenta los problemas psicosociales y las teorías de la conspiración en la población. Finalmente, se aportan una serie de pautas y recomendaciones como propuesta inicial hacia un protocolo comunicativo en época de crisis que pueda contribuir al buen manejo de datos sensibles difíciles de corroborar.

**Palabras clave:** fallecidos Covid-19; verificación de hechos; comunicación institucional; protocolo comunicativo.

### **Abstract**

The global pandemic of Covid-19 has caused, and unfortunately continues to cause, a large number of deceased people around the world. During the beginning of the state of alarm, the controversy over the number of deceaseds and their accuracy was a recurring theme between the Government and the opposition. In this article, we analyze comparatively the data published by the regional newspapers of Galicia (La Voz de Galicia and El Correo Gallego), as well as the sources indicated in the news about the deceased. Besides, we contrast, whether the published figures differ from the sources of the INE, the Xunta de Galicia (regional government), and the Ministry of Health of the Government of Spain. We focus on the dates of greatest confusion in the information and difficulty for the effective count of the deceased, from the beginning of the first state of alarm until the approval of de-escalation measures (from March 14th to April 28th, 2020). Important discrepancies in the data have been found between newspapers, but also between institutions. Due to this informational chaos, the opposition raised doubts about transparency. The lack of exact information on a profound topic, such as the number of deaths during a pandemic, fuels psychosocial problems and conspiracy theories in the population. Finally, a series of guidelines and recommendations are provided as an initial proposal towards a communication protocol in times of crisis that can contribute to the proper handling of sensitive data that are difficult to corroborate.

**Keywords:** Covid-19 deceaseds; fact checking; institutional communication; communication protocol.

## Resumo

A pandemia mundial da Covid-19 causou e, continua a causar, um grande número de falecimentos em todo o mundo. Durante o início do estado de alarme, a controvérsia pelas cifras de falecidos e a sua exatidão foi um tema debatido frequentemente entre o Governo e a oposição. Neste artigo, analisamos comparativamente os dados publicados pelos diários regionais da Galiza (La Voz de Galicia; El Correo Gallego), e as fontes citadas nas notícias sobre a cifra de pessoas falecidas. Neste sentido, contrastamos se as cifras publicadas diferem das fontes do INE, da Xunta de Galicia e do Ministério de Previdência do Governo da Espanha. Com base nisso, optámos por analisar em detalhe os dados relativos às datas de maior confusão nas informações, e de maior dificuldade na contagem efetiva de falecidos, ou seja, desde o início do primeiro estado de alarme até a aprovação das medidas de desconfinamento (do 14 de março ao 28 de abril de 2020). Posto isto, constatámos que existem discrepâncias significativas entre os dados das notícias, e os dados das instituições. Releva referir que, aproveitando este caos informativo, a oposição não exitou em questionar a transparência e veracidade dos dados fornecidos, pelo Governo, à população, semeando assim a dúvida e a desconfiança. Conclui-se, por isso, que a falta de informação exata sobre um tema tão delicado, como é o número de falecidos durante uma pandemia, alimenta os problemas psicossociais e as teorias da conspiração na população. Por último e considerando o já referido, fornecemos uma série de pautas e recomendações como proposta inicial para um protocolo comunicativo em época de crise que contribua para uma melhor divulgação de dados sensíveis.

Palavras-chave: falecidos Covid-19; verificação de factos; comunicação institucional; protocolo comunicativo.

## Introducción y marco referencial

Fue a finales del año 2019 cuando la ciudad china de Wuhan reportó los primeros casos de una extraña neumonía que, algunos días más tarde, se conocería como Covid-19. Fueron muchas las informaciones que comenzaron a aparecer sobre esta nueva enfermedad y que se expandirían rápidamente.

La falta de comunicación de rigor derivada de la pandemia nos hace reflexionar sobre la necesidad de establecer un protocolo comunicativo que evite la desinformación y que trabaje en aras de la verificación informativa o el *fact-checking*.

Ante las situaciones de crisis, la comunicación juega un papel fundamental en las sociedades, por lo que el hecho de disponer de un dato sumamente importante, como el número de personas fallecidas, es básico en la información. La relevancia de estas cifras fue tal que llegaron a convertirse en un tema habitual de las sesiones del Congreso de

los Diputados o a la hora de establecer la agenda mediática en los mass media de todo el mundo.

No obstante, los datos sobre las cifras de fallecidos no eran iguales entre las fuentes institucionales y también difería, como se ha comprobado, entre dos medios de comunicación regionales: *La Voz de Galicia* y *El Correo Gallego*. En este estudio exponemos que estos errores se pueden evitar en el futuro y, hacerlo, resulta fundamental para dotar de mayor rigurosidad a los medios de comunicación.

La veracidad de la información es un requisito para luchar ante los datos inexactos, las manipulaciones, los bulos y el ruido como el que por ejemplo se transfirió al espacio digital, en palabras de la Organización Mundial de la Salud (2020), causando una “infodemia” debido a la ingente información que apareció sobre la pandemia. Ante la imposibilidad de controlar lo que se transmite en redes sociales, y entendiendo que la ciudadanía tiene derecho a recibir información fiable, veraz y rigurosa; la prensa debe ser uno de los medios que permita ejercer dicho derecho.

En *The Internet and four dimensions of citizenship*, Neuman, Bimber y Hindman (2011) explican cómo la convergencia digital afecta a la sociedad desde cuatro dimensiones: la deliberación y la esfera pública, la participación, el conocimiento de los ciudadanos y la movilización. En este sentido, la Red ha modificado la capacidad de llegar a más personas, siendo un gran altavoz de diferentes voces y un lugar capaz de difundir mucha información.

No obstante, este lugar de deliberación se ve limitado, ya que una de las características que impide a la Red ser un espacio público saludable es la cantidad de información que proviene de fuentes sin autoridad que crean ‘ruido’; provocando ‘sobreinformación’ que desemboca en desinformación. Si bien Internet permite a las personas “cribar y buscar información concreta” de la materia que les interesa (Bentivegna, 1999), no se debe asumir que Internet sea un lugar de reflexión como tal, ya que muchas personas evitan la disonancia cognitiva buscando las opiniones más afines en el mundo digital.

Ante la cantidad de información derivada de la pandemia de Covid-19, se ha echado en falta más rigurosidad a la hora de ofrecer los datos de las personas fallecidas, ya que en los medios analizados no eran una comunicación rigurosa, lo que nos hace reflexionar sobre la necesidad de verificación informativa o el *fact-checking*.

La comunicación gubernamental es fundamental en una democracia y en un momento de crisis todavía más. Sin embargo, la urgencia de la situación y la expectación pública y mediática chocaron contra una información gubernamental frecuente, pero poco eficiente. Como detectó y analizó Martínez (2021), la falta de transparencia fue habitual, tanto en el Gobierno central como en los autonómicos. También comprobó “falta de precisión y contradicción en los datos acerca de contagiados y fallecidos por la Covid-19” (p. 118). Estas faltas son especialmente graves, porque estamos hablando de personas y muertes en un contexto de alarma social que genera problemas psicológicos e incertidumbre. En un estudio empírico durante el confinamiento en nuestro país, se determinó que uno de los principales miedos son la enfermedad y muerte propia o de

seres queridos. Además, se concluyó que la incertidumbre es uno de los factores de vulnerabilidad, mientras que la excesiva exposición a los medios es un factor de riesgo, ambos con alta relevancia para la aparición de cuadros de estrés postraumático, ansiedad y depresión (Sandín et al., 2020, pp. 16-17). Por lo que en el caso de una crisis sanitaria global, la información fiable no solamente es importante para conservar nuestro derecho democrático a la verdad, sino para reducir la incertidumbre y poder proporcionar una vía de información estable que mitigue los efectos negativos psicosociales que producen este tipo de crisis.

Ante esta situación, decidimos estudiar un aspecto no abordado en los estudios mediáticos sobre la información transmitida durante la pandemia: las cifras de fallecidos en la prensa regional. Según el Estudio General de Medios (2020), la prensa tiene una audiencia principal de edad madura. Esta audiencia es más vulnerable ante la Covid-19 y estaba siendo afectada por la enfermedad de manera muy directa en el momento que hemos escogido para el análisis. La información en otros medios como Internet, radio y televisión es más inmediata que en los diarios, lo que dificulta la verificación de fuentes antes de la publicación, pero permite una pronta corrección de los datos publicados dado el carácter líquido del medio. Sin embargo, en la prensa, la información puede ser contrastada antes del envío a imprenta de la edición y su corrección no es posible hasta la publicación del número siguiente. La lectura por todos los impactados del error no puede ser garantizada. Es por ello que resulta muy relevante analizar cómo se había transmitido la información sobre fallecidos en la prensa gallega de referencia durante las fechas de mayor incertidumbre sobre los datos. Contribuimos así al conocimiento sobre los procedimientos de verificación, obtención de datos y transmisión de la información en un entorno regional durante una situación de especial incertidumbre informativa y expectación mediática.

## **Metodología y objetivos**

La muestra analizada comprende las ediciones impresas de los diarios regionales *La Voz de Galicia* y *El Correo Gallego* entre el 14 de marzo de 2020 y el 28 de abril del mismo año. La primera cabecera ha sido escogida por su relevancia en audiencia y prestigio en la Comunidad Autónoma. La segunda se ha seleccionado como fuente comparativa. Ambas son las únicas cabeceras de prensa regional conservadas más de un año como parte del patrimonio documental en las Bibliotecas Públicas del Estado que hay en Galicia. En cada diario, se han recopilado las informaciones con cifras de fallecidos por la Covid-19 en Galicia. Además, el universo de análisis incluye los datos de fallecidos en Galicia oficialmente publicados por el Gobierno autonómico en la web “Datos do Coronavirus” (Sergas, 2021), fuente principal de información regional. A su vez, el Gobierno central recopila los datos enviados por las CC. AA., hemos incluido la información de la Comunidad Autónoma de Galicia recogida en la página del Instituto de Salud Carlos III. Finalmente, atendiendo a que las críticas a la información

del Gobierno se respaldan citando las cifras del Instituto Nacional de Estadística sobre fallecidos (Lamet, 2021), hemos incorporado dichos datos a la muestra. En cuanto al periodo temporal, se ha centrado el análisis en la época de mayor incertidumbre mediática y, a la vez, mayor expectación en la población: desde el 14 de marzo de 2020, inicio del estado de alarma, hasta el 28 de abril, día de aprobación del plan de desescalada.

El análisis aplicado ha sido cuantitativo comparativo para determinar diferencias en las cifras de fallecidos publicadas por los diarios y las fuentes institucionales consultadas. Asimismo, se ha realizado un análisis cualitativo-cuantitativo de las fuentes explicitadas por cada periódico. Esto ha determinado en qué datos institucionales corroborar las cifras de fallecidos.

Cabe una mención especial a los datos del INE por dos razones: por un lado, no ha sido empleado como fuente de información por la prensa en ninguno de los casos analizados; y por el otro, el Instituto distingue los datos de fallecidos en función de si la presencia del virus fue confirmada o solamente había una sospecha no sustentada por prueba clínica de PCR positiva. Hemos considerado como dato comparativo de control la cifra del INE sobre los fallecidos con Covid-19 confirmado, pero también examinamos la diferencia de mortalidad teniendo en cuenta la cifra de los casos sospechosos. Hemos considerado esto porque, al inicio de la pandemia, los medios clínicos para corroborar los diagnósticos eran escasos y poco fiables, por lo que podría ser interesante añadir al protocolo comunicativo cómo deben ser tratados los datos sensibles relevantes que no pueden ser confirmados taxativamente, así como saber si alguna de las cifras publicadas coincide con la suma de datos confirmados y sospechosos.

Con esta metodología, intentamos lograr los siguientes objetivos de la investigación:

- O1. Establecer si ha habido incoherencias en la publicación de las cifras de fallecidos por Covid-19 en Galicia en el periodo analizado.
- O2. Evaluar la transparencia y variedad de las fuentes y el grado de verificación de datos de la prensa regional gallega analizada.
- O3. Pautar las necesidades de un protocolo informativo de crisis en casos de pandemia en función de los hallazgos.

## **Hallazgos: discrepancias en las cifras**

### **Análisis de los datos ofrecidos por los diarios regionales**

La segunda quincena de marzo, *La Voz de Galicia* comienza a publicar cifras de fallecidos ofrecidas por la Consellería de Sanidade. El 15 de marzo se percibe una incoherencia: la noticia publicada en la página 6 indica dos fallecidos, mientras que el gráfico elaborado en la página 24 indica solo un fallecido. Tanto el 17 como el 18 de marzo, este medio ofrece las cifras de personas fallecidas de la mano de la rueda de prensa de Fernando Simón. Desde ese momento, prioriza estas ruedas de prensa, que

se intercalan con las del Gobierno gallego, aunque los datos de estas salen en menor medida, ya que las primeras eran las más comunes.

Del 23 al 29 de marzo, las cifras de ambos medios coinciden, son las proporcionadas por el Ministerio de Sanidad. Sin embargo, dichas cifras no se corresponden con las publicadas por el Gobierno en las fechas de consulta de la presente investigación (2021), ni siquiera, teniendo en cuenta el posible retraso de una jornada por las características de producción de la prensa. En esas fechas, también difieren de las cifras publicadas por el Sergas, aunque solo sea en una persona. Tampoco hay coincidencia con los fallecimientos de Covid-19 con el virus identificado que recoge el INE. Estas incoherencias pueden apreciarse mejor en la siguiente tabla:

**Tabla 1. Datos acumulados de fallecidos por coronavirus en Galicia**

Fecha	INE	Gobierno	Xunta	La Voz de Galicia	El Correo Gallego
23/03/20	27	24	25	18	18
24/03/20	34	31	32	20	20
25/03/20	42	38	39	27	27
26/03/20	50	47	45	33	33
27/03/20	62	58	59	43	43
28/03/20	81	77	78	50	50
29/03/20	93	88	89	60	60

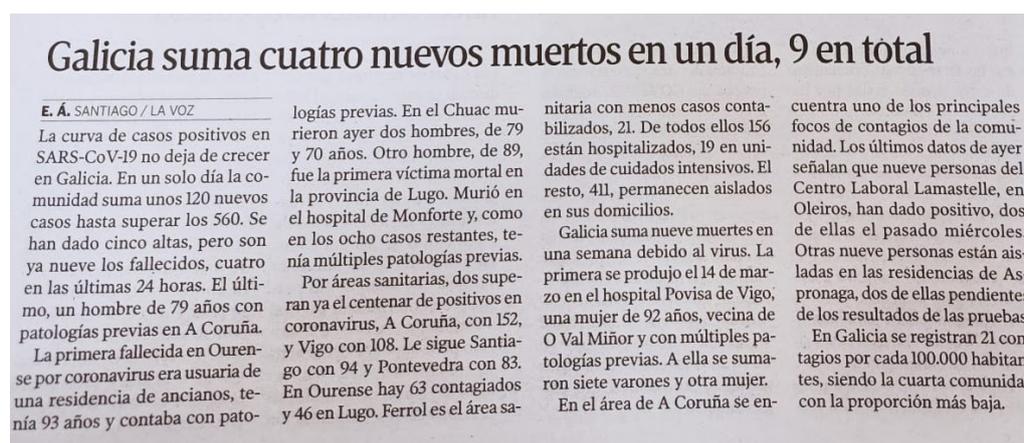
*Nota.* las cifras del INE corresponden a los fallecidos por Covid-19 con el virus confirmado. Los datos de la Xunta han sido publicados por el Sergas y los del Gobierno por el ISCIII.

Hasta el 31 de marzo no se opta por especificar otras fuentes: el Ministerio de Sanidad, la Xunta de Galicia (que suele referirse a las ruedas de prensa del Presidente Feijóo o a los comunicados) y, si hay datos del Sergas, se incluyen. Es el propio periodista, J. V. Lado, quien el 6 de abril pone en cuestión las cifras en un ejercicio de rigor profesional: “los datos del Ministerio solo reflejan una parte pequeña de la epidemia: la de aquellos que presentan síntomas” (Lado, 2020), y, en la misma, se queja del “retraso por la notificación de cifras por parte de las comunidades” (Lado, 2020); también advierte que “El número concreto de víctimas es difícil de determinar, porque el Ministerio de Sanidad solo ha ofrecido balances de contagios (...) y no de fallecidos” (Lado, 2020).

El 7 de abril, *La Voz de Galicia* decide sumar a los datos, que ya venía publicando del Ministerio de Sanidad y del Sergas, la cifra de fallecidos en las residencias; lo que hace que desde este día el número de personas fallecidas vaya a aumentar en proporción a los días previos. Con estas nuevas cifras oficiales, de nuevo, tanto *La Voz de Galicia* como *El Correo Gallego* coinciden en la cifra que aportan de personas fallecidas. Con anterioridad, las divergencias entre ambos medios se debían a la inclusión o no de los fallecidos en residencias en la cifra total, puesto que si examinamos los datos y hacemos la suma, coinciden.

Además, será el 8 de abril cuando la Xunta de Galicia centralice en la Consellería de Sanidade los datos de las residencias, que antes se ocupaba de ofrecer Política Social. A partir de estos días, los datos de ambos medios van a coincidir en mayor medida. Concretamente, el 14 de abril, el 16, el 20 y el 21 del mismo mes se observa también un desajuste (que puede venir de la hora del cierre de las actualizaciones). También cabe mencionar que en el caso de las publicaciones que coinciden en lunes y martes, las cifras son menos exactas por la falta de comunicación de cifras oficiales los fines de semana. En otros casos, el despiece de fallecidos en residencias se empleaba para crear noticias específicas sobre dicha situación, lo que hacía que los mismos periodistas desglosaran el dato en varias cifras, incluso por provincias, lo que provocaba que esto no se trasladase a los gráficos interiores o de portada. Como puede verse en el siguiente titular de ejemplo (Figura 1), esta práctica era habitual durante las fechas analizadas.

**Figura 1. Noticia de La Voz de Galicia con desglose de fallecidos**



*Nota.* La captura ha sido extraída de la fuente: E. Á. (21 de marzo de 2020). Galicia suma cuatro nuevos muertos en un día, 9 en total. *La Voz de Galicia*.

El 15 de marzo, *El Correo Gallego* informa de dos personas fallecidas por la Covid-19 en Galicia, unos datos ofrecidos por la Consellería de Sanidade que aparecen también recogidos por *La Voz de Galicia*. Al contrario que *La Voz de Galicia*, *El Correo Gallego* no va a incluir un cuadro en portada con las personas fallecidas, sino que la mayoría de veces informará de estas cifras dentro del periódico.

A partir del 2 de abril, el medio va a realizar gráficos y cuadros con estas cifras y, en la noticia, citará las fuentes que usa para dar la información. Estas fuentes son: la Consellería de Sanidade, el Ministerio de Sanidad y “Elaboración Propia” (*El Correo Gallego*, 2020). El 8 de abril, a estas fuentes añaden “Residencias”.

El 17 de abril es una fecha clave, ya que se publica una orden ministerial con el fin de uniformar los datos sobre la cifra de personas fallecidas que remiten las comunidades autónomas independientemente del lugar del fallecimiento, es decir, tanto dentro o fuera

de un hospital (aunque sí que tienen que haber sido diagnosticadas de Covid-19). Estos datos se van a remitir de 20 a 21 horas al Gobierno. Esta medida se va a poner en duda por *La Voz de Galicia*, que critica que “El Gobierno pide una información «detallada» que no va a incluir a miles de víctimas” y recalca en el titular que “Las muertes y los positivos continúan al alza en medio del caos de los datos” (Lado, 2020). Desde el día 19 hasta el 21, los dos medios informan de manera diferente, hasta que después ya se aprecia coincidencia en las cifras.

También cabe mencionar, que al inicio de los fallecimientos en Galicia, *El Correo Gallego* no publica las cifras de las víctimas en tres tiradas, las correspondientes a los días 17, 18 y 22 de marzo. Esto difiere de la otra cabecera analizada, que publica cifras sistemáticamente cada día. También coincide con la menor presencia en portada de estos datos y que, cuando hablan de fallecidos en portada en ocasiones era a nivel estatal o mundial y no regional. Esto indica que *El Correo Gallego* daba una menor relevancia a la información sobre los fallecidos por Covid-19 hasta que las cifras aumentaron. Puede observarse ese cambio de tendencia el 24 de marzo, fecha en la que pasan a informar a diario y además dedican hasta 6 páginas a la información sobre los fallecidos con diversos enfoques periodísticos.

### **Análisis de los datos ofrecidos por las instituciones**

En el ámbito institucional, hemos analizado los datos publicados por la Xunta de Galicia a través de la página del Sergas “Datos Coronavirus”, así como los datos facilitados por el Ministerio de Sanidad y recopilados del Instituto de Salud Carlos III (ISCIII) y los datos sobre mortalidad del Coronavirus recogidos en la página del INE. En el caso del INE, este recopila los datos de fallecidos por Covid-19 con presencia del virus confirmada y también los que solamente eran sospechosos por no haberse podido confirmar dicha presencia. Estos datos están siendo elaborados de manera minuciosa por el Instituto, tanto es así que, por ahora, solo están disponibles los correspondientes a los meses de enero a mayo del año 2020.

En la comparativa de los datos, el primer hallazgo ha sido una diferencia en las cifras de una persona fallecida entre los datos publicados por la Comunidad Autónoma y los que el Ministerio de Sanidad ha facilitado al ISCIII. Esta discrepancia se produce desde el 23 de marzo hasta el final de las fechas analizadas (28 de abril). Dado que el protocolo de obtención de datos durante la pandemia establece que son las CC. AA. quienes facilitan los datos de sus sistemas de salud y política social al Gobierno central, es probable que la cifra más fiable sea la recogida de la web del Sergas. Si usamos los datos de la Xunta como más aproximados y los comparamos con los que ha recopilado el INE, tampoco encontramos una coincidencia, que sería lo esperado. Esta solo se produce al inicio de los datos, a partir del 19 de marzo incluido, las cifras son dispares. Se inician con un desajuste de una persona, pero van aumentando hasta llegar a una diferencia de 9 personas en total el 28 de abril de 2020. Si tuviésemos en cuenta los datos

del INE sobre fallecidos sospechosos, el descuadre sería de 64 personas fallecidas más en el total acumulado de 46 días de pandemia analizados, pues habría que añadir un acumulado de 55 personas.

**Tabla 2. Fallecidos identificados por SARS-Cov-2 como causa de muerte en Galicia.**

Fechas	INE	INE (Covid sospechoso)	Xunta
19/03 - 23/03	22	0	20
24/03 - 28/3	54	2	51
29/03 - 2/04	109	12	105
3/04 - 7/04	105	12	114
8/04 - 12/04	95	11	93
13/04 - 17/04	63	9	63
18/04 - 22/04	61	4	57
23/04 - 27/04	45	3	42
28/04	4	0	2

*Nota.* Salvo el último día de análisis, los datos han sido acumulados en bloques de cinco días para facilitar la visualización de la divergencia de cifras entre las fuentes.

## Discusión

### Disparidad de los datos

La disparidad en los datos de fallecidos en Galicia entre los distintos diarios y las fuentes institucionales analizadas queda patente. Sin embargo, más allá del caos administrativo, logístico y abrumador que supuso la eclosión de los casos por SARS-Cov-2 en las fechas analizadas y las posibles diferencias en la hora de cierre de las ediciones de ambas cabeceras, no podemos confirmar una causa directa de estas incongruencias. Hemos contactado con los responsables de información relacionada con la pandemia de los periódicos analizados para conocer sus metodologías en el tratamiento de las fuentes, pero no hemos recibido respuesta. Sabemos que *La Voz de Galicia* publicó un comunicado el 17 de marzo a toda página en el que, además de solidarizarse con los afectados sanitaria y económicamente, reafirmaba su labor de servicio público y aseguraba: “(...) en La Voz asumimos la responsabilidad de mantener a los lectores informados. (...) podemos poner los mejores recursos periodísticos y logísticos para realizar nuestro trabajo” (Voz de Galicia, 2020).

La disparidad de datos que ha destacado en este análisis es la que hemos encontrado entre las instituciones. Esto indica que, por muchos medios periodísticos y labor de verificación que pudiesen llegar a realizar desde la prensa, ninguna de las fuentes era realmente fiel a la realidad del número de personas fallecidas a causa de la Covid-19 en Galicia en las fechas analizadas. Seguramente, no sea una situación exclusiva de esta Comunidad Autónoma o del Estado Español, ni se haya producido únicamente durante

las mencionadas fechas. Creemos, además, que es probable que parte de las diferencias entre las cifras de la Administración y los periódicos se deban a los reajustes que, desde marzo y abril de 2020, hasta el momento de nuestro análisis durante agosto y septiembre de 2021, hayan sufrido dichos datos. Estamos ante datos de especial sensibilidad que, como hemos expuesto en el marco teórico, eran de relevancia para la población y para su salud mental. Nos llama la atención que en los “reajustes” de cifras que a toda luz parecen no haber sido las reales en el momento de actualidad de su publicación, no se haya tenido en cuenta la fuente que está usando el INE en su investigación. Ante la falta de medios sanitarios en la explosión de una pandemia mundial, parece bastante razonable que la vía de verificación más fiable fuesen los certificados médicos de defunción, sobre todo si la OMS estableció un protocolo de identificación de la causa de muerte por el SARS-Cov-2 el pasado 30 de marzo de 2020.

### **El Gobierno se deja atrapar por el juego de las cifras**

Ofrecer información sobre la pandemia, en plena crisis global, no es sencillo. No obstante, ofrecer datos absolutos no parece una buena decisión, ya que esto ha hecho que la cifra de fallecidos se usase para hacer crítica entre unas instituciones y otras, así como entre un color político y otro. “Las advertencias de peligro demasiado categóricas pueden rebasar los límites y suscitar temores innecesarios (o al menos prematuros), daños económicos e inclusive pánico, y propiciar actitudes egoístas que desaten el caos” (Sandman & Lanard, 2005, p.3).

Comunicar en situaciones de crisis es muy complejo, por lo que hay que encontrar un punto de equilibrio que ofrezca tranquilidad hacia el receptor y confianza desde el emisor, y eso se logra ofreciendo información veraz, contrastada y clara. Vivimos en una sociedad madura con la que se debe compartir la incertidumbre, las ideas, las reflexiones que vayan surgiendo a lo largo de la pandemia, pero sin “dejarse atrapar por el juego de las cifras” (Sandman & Lanard, 2005, p. 9), que lo único que hace es provocar dudas respecto a la veracidad de la información.

Un ejemplo de ello fue la noticia de J. V. Lado (2020) aparecida en abril en La Voz de Galicia en la que se pone abiertamente en cuestión la información ofrecida por el Gobierno con el titular: “España es incapaz de contar a sus muertos”, una noticia que pone en jaque la contabilidad oficial del Ministerio de Sanidad.

### **Sobre el protocolo de Covid-19 confirmado o sospechoso**

Los datos que aporta el INE en su recopilación de los fallecimientos en casos sospechosos indican que al inicio de la pandemia la certidumbre sobre las víctimas del SARS-Cov-2 no es tal. Si tenemos en cuenta la falta de medios al inicio del brote en toda España (falta de laboratorios, personal, tests y reactivos), es natural que el protocolo de las pruebas que confirmaban la presencia del virus a partir del 15 de marzo solo fueran

indicadas en “pacientes hospitalizados, personal sanitario y trabajadores de servicios esenciales” (Bernardo, 2020). A pesar de esto, a 30 de marzo de 2020, Galicia estaba en la mitad superior de la tabla (puesto 8) según la ratio de pruebas PCR/millón de habitantes (Bernardo, 2020). Además, contamos con un total de 7 centros que realizan dichas pruebas, uno más que la Comunidad de Madrid, que tiene más del doble de población. Aun con todo ello, tal y como indicó el director del Centro Nacional de Microbiología, Jesús Oteo, “la metodología no estaba puesta a punto en la mayoría de los hospitales y los kits comerciales eran escasos y no bien conocidos” (Bernardo, 2020). Así que, desde el 15 de marzo de 2020, muchas personas que podían haberse contagiado no estaban siendo confirmadas. Si añadimos la saturación de los hospitales, el triaje, el confinamiento y que no se hacían PCR *post mortem* (dicho protocolo se inició el 26 de mayo de 2020 bajo el término “Recomendaciones” (Sociedad Española de Anatomía Patológica, 2020)), es altamente probable que hubiese en Galicia fallecidos por Covid-19 que no fueron contabilizados en las cifras publicadas. El propio INE explica la obtención de las cifras de casos sospechosos con resultado funesto: su fuente de información son los Certificados Médicos de Defunción y la codificación establecida por la OMS para el SARS-Cov-2 como causa de la muerte. “La directriz de la OMS es codificar COVID-19 como U07.1, salvo en los casos en que los médicos hayan indicado en el certificado los términos «probable» o «posible» en cuyo caso se debe codificar con U07.2.” (INE, 2020). Además, se distinguen aquellos casos en los que la Covid-19 fue la base de la muerte de aquellos en los que hubo otra causa a pesar de la presencia de la enfermedad (INE, 2020). Con estos datos en la mano, podemos asegurar que la fuente más fiable para la cifra real de personas fallecidas por Covid-19, ya sean con presencia del virus confirmada o no, es el Instituto Nacional de Estadística. Sin embargo, la labor del INE requiere tiempo, algo incompatible con la inmediatez de la prensa, por lo que los periodistas no podían acudir a dicha fuente si deseaban dar a conocer el avance de la mortalidad por la pandemia. Sus fuentes solamente podían ser las gubernamentales, ya fuesen las ruedas de prensa del presidente Feijóo, los comunicados de la Consellería de Sanidad y la de Política Social, el propio Sergas o el Ministerio de Sanidad. A pesar de ello, se vislumbran intentos de verificación de datos con las noticias que refieren a información de los hospitales y las residencias de ancianos. Esta verificación se torna inabarcable en el momento en el que crecen los casos y las defunciones, así como aumenta el volumen general de puntos de interés informativo de la pandemia (ERTEs, restricciones, recuperaciones, tratamientos, vacunas, situación económica, situación política, etc.).

## Conclusiones

A continuación, exponemos las conclusiones del presente estudio en base a los objetivos establecidos en la parte metodológica.

### **O1. Establecer si ha habido incoherencias en la publicación de las cifras de fallecidos por Covid-19 en Galicia.**

Se han corroborado las incoherencias entre las distintas cifras publicadas a la población general. El análisis muestra cómo las cifras difieren en varios días entre los dos medios de la muestra. También entre las cifras aportadas por las instituciones y, a su vez, entre las instituciones y los periódicos. Algunas de estas incoherencias pueden explicarse por la diferencia de hora de cierre de la redacción de cada periódico, por las posibles correcciones de las cifras institucionales después de la fecha inicial de publicación y por el retraso de algunas cifras durante los fines de semana. También hay discrepancia entre todas estas fuentes y las que ha recopilado el INE de los certificados de defunción por Covid-19. Dado que ya ha habido tiempo para que se realice la corrección de los datos de las fechas analizadas y el INE ya ha publicado sus cifras para el periodo de enero-mayo 2020, esta discrepancia es la mayor incoherencia hallada y para la que carecemos de explicación lógica causal demostrable. En resumen, consideramos el O1 como resuelto, aunque con la posibilidad de futuras investigaciones que indaguen en la explicación profunda del porqué de estas incoherencias detectadas, así como en el desarrollo de estudios comparativos entre Galicia y otras CC. AA. y la revisión de posibles incoherencias en los datos de fallecidos publicados en otros estados europeos.

### **O2. Evaluar la transparencia y variedad de las fuentes y el grado de verificación de datos de la prensa regional gallega analizada.**

El primer medio analizado, *La Voz de Galicia*, prioriza las ruedas de prensa para ofrecer información sobre la cifra de personas fallecidas, tanto las del Ministerio de Sanidad como las del Gobierno gallego, si las ofrece en dicha rueda. Será a comienzos de abril cuando comience a usar unas fuentes asiduas, que será el Ministerio de Sanidad, el Sergas, 'Residencias' y, en los cuadros de datos, se sumará la fuente 'Elaboración Propia'.

Por otra parte, *El Correo Gallego* pone en marcha antes, desde comienzos de abril, un protocolo más sistematizado para citar las fuentes, en el que recoge las siguientes: Consellería de Sanidad, Ministerio de Sanidad y 'Elaboración Propia'. También añade 'Sergas' o 'Residencias' si tienen esos datos. Ambos medios ponen en duda la veracidad de los datos del Gobierno, por lo que amplían los datos de fallecidos con fuentes propias, lo que hace que en muchos casos las cifras sean diferentes. También se ofrecen unas u otras cifras dependiendo la hora de cierre de las ediciones.

Por su parte, las instituciones analizadas usan un relato único y categórico sobre las cifras de personas fallecidas que ofrecen aunque, a su vez, desde el Ministerio, Fernando Simón asume que “la cifra real de fallecidos es difícil de conocer, no vamos a poder conocerla” (La Voz, 2020).

### **O3. Pautar las necesidades de un protocolo informativo de crisis en casos de pandemia en función de los errores detectados.**

Tras los resultados obtenidos en la investigación para los objetivos uno y dos, resulta necesario un protocolo informativo que sirva de utilidad tanto a los medios de comunicación, como a las instituciones. El objeto de dicho protocolo sería trabajar con el fin de minimizar el caos informativo, mejorar la transparencia hacia la ciudadanía y afianzar la confianza en los datos publicados por instituciones y medios de comunicación en casos de especial crisis sanitaria global.

Atendiendo a los medios, el protocolo evidenciado por *El Correo Gallego* en sus publicaciones fue sistematizado como una nota destacada que aclaraba en cada momento las fuentes de los datos, las posibles incoherencias o cifras no verificables, así como la hora de cierre de dicha información. Consideramos este modo de proceder más exhaustivo y adecuado para los lectores, que obtendrán un mayor conocimiento sobre la realidad de cifras sensibles (en este análisis, las de fallecidos por la pandemia). Si la explicación de las posibles discrepancias en las cifras, o la verificación con las fuentes no fuese posible, lo más prudente por parte del medio es retrasar la publicación de los datos hasta tener una mayor seguridad sobre la verdad al respecto. Esto minimizaría los efectos de confusión ante posibles rectificaciones posteriores, así como la desinformación en el caso de que finalmente no puedan ser verificadas ni corregidas.

El protocolo para las instituciones en su comunicación a los medios debería incluir la explicación pedagógica de los métodos de obtención de los datos, así como una transparencia total con la ciudadanía si el ofrecer datos exactos fuere difícil o no estuviere al alcance de la capacidad del Estado o región. En esos casos, se considera más acertado emplear un lenguaje serio, no alarmante, que defina los datos como aproximados, provisionales o pendientes de confirmación. Esto permitiría mantener a la población informada sobre el avance de la situación y también esclarecer posibles incoherencias o rectificaciones posteriores. Si los datos son asumidos como ciertos y exactos y, posteriormente, son rectificadas porque no lo eran, se generará desconfianza ante la información de las instituciones oficiales, así como se dificultará la labor de servicio público de los medios de comunicación.

También sería interesante que las instituciones, en un claro ejercicio de transparencia, de la mano de un organismo público, como una Universidad o centro de investigación, volcaran las cifras de las personas fallecidas y/o contagiadas en una página web siempre accesible para seguir el avance de la pandemia con rigor y control, evitando así el baile de cifras o las acusaciones políticas derivadas de las controversias entre Gobierno y

comunidades autónomas de diferente color político. El resultado sería una muestra de unidad y responsabilidad del conjunto del Estado y la sociedad española.

Este proceder aseguraría un tratamiento con servicio de Estado de la situación de crisis, minimizaría las controversias ideológicas, permitiría un trato adulto de la ciudadanía como miembro soberano del Estado y aportaría claridad ante situaciones extremas de crisis en las que siempre habrá limitaciones de las capacidades de acción del Estado. El reconocimiento de esta realidad, por seria o grave que sea, permitirá al Gobierno e Instituciones trabajar de forma transparente en la solución de la crisis para la mejora y solución de las limitaciones reconocidas. En la comunicación de riesgos y asuntos de especial delicadeza, el buen comunicador oficial “utiliza la especulación responsable, reconoce la incertidumbre, comparte los dilemas sobre lo que se debe hacer y no intenta eliminar por completo los temores” (Sandman y Lanard, 2005, p. 4). Este tipo de asunción de la ciudadanía como madura y soberana otorga confianza en las Instituciones y minimiza la ansiedad informativa y los discursos de desinformación que traten de generar bulos y teorías de la conspiración. Además, aquellos ciudadanos que decidan mantenerse actualizados sabrán que pueden confiar en la transparencia de la información que reciban y decidir por ellos mismos si desean conocer las noticias, por graves que sean, o prefieren mantenerse alejados del flujo de información.

Como futura línea de investigación, sería interesante aplicar esta metodología de trabajo en otros países con el fin de apreciar cuestiones como si en las ruedas de prensa, desde las instituciones, se ofrecían datos sobre el número de muertes por la Covid-19 aproximados o cerrados o si se asumió esa falta de datos exactos como algo natural, informando sobre el contexto de la enfermedad y evitando así el baile de las cifras entre instituciones u organismos.

## Bibliografía

- Bentivegna, S. (1999). *La política in rete* (Vol. 5). Meltemi Editore srl.
- Bernardo, A. (8 de abril de 2020). Sin medios contra el coronavirus: cómo España intentó huir a ciegas del “tsunami”. *Cívico* [Medicamentalia]. <https://civio.es/medicamentalia/2020/04/08/coronavirus-sars-cov-2-pruebas-pcr-espana/>
- Instituto Nacional de Estadística [INE] (diciembre 2020). Estadística de defunciones según la causa de muerte. Nota metodológica. Avance enero 2020-mayo 2020. [https://www.ine.es/daco/daco42/sanitarias/metodologia\\_avance2020.pdf](https://www.ine.es/daco/daco42/sanitarias/metodologia_avance2020.pdf)
- Lado, J. V. (2020, 6 de abril). España baja de un contagio por cada infectado y Galicia roza esa meta. *La Voz de Galicia* [Sociedad]. [https://www.lavozdegalicia.es/noticia/sociedad/2020/04/06/espana-frena-contagios-contiene-muertes-debajo-700-diarias/0003\\_202004G6P4994.htm](https://www.lavozdegalicia.es/noticia/sociedad/2020/04/06/espana-frena-contagios-contiene-muertes-debajo-700-diarias/0003_202004G6P4994.htm)
- Lado, J. V. (2020, 17 de abril). Las muertes y los positivos continúan al alza en medio del caos de los datos. *La Voz de Galicia* [Sociedad]. <https://www.lavozdegalicia.es/noticia/sociedad/2020/04/17/muertes-positivos-continuan-alza-medio-caos-datos/00031587150444170311908.htm>
- Lado, J. V. (2020, 17 de abril). España es incapaz de contar a sus muertos. *La Voz de Galicia* [Sociedad]. [https://www.lavozdegalicia.es/noticia/sociedad/2020/04/17/espana-incapaz-contar-muertoscataluna-3855-victimas-7097-cambiar-metodo/0003\\_202004G17P2993.htm](https://www.lavozdegalicia.es/noticia/sociedad/2020/04/17/espana-incapaz-contar-muertoscataluna-3855-victimas-7097-cambiar-metodo/0003_202004G17P2993.htm)
- Lamet, J. (2021, 14 de enero). Pablo Casado reclama un “marco nacional” urgente para que las CCAA que lo necesiten puedan confinar. *El Mundo*. <https://www.elmundo.es/espana/2021/01/14/600042b4fc6c835b7a8b461f.html>
- La Voz (2020, 16 de abril). Fernando Simón: «La cifra real de fallecidos es difícil de conocer, no vamos a poder conocerla». *La Voz de Galicia* [Sociedad]. <https://www.lavozdegalicia.es>

[es/noticia/sociedad/2020/04/16/cifra-diaria-muertos-espana-experimenta-leve-subida-551/00031587032718922485230.htm](https://www.es/noticia/sociedad/2020/04/16/cifra-diaria-muertos-espana-experimenta-leve-subida-551/00031587032718922485230.htm)

- Neuman, W. R., Bimber, B., & Hindman, M. (2011). The Internet and four dimensions of citizenship. *The Oxford handbook of American public opinion and the media*, 22-42.
- Martínez Isidoro, B.C. (2021). La comunicación del Gobierno español en situación de crisis: deberes y obligaciones para garantizar la transparencia y el derecho a la información veraz de la ciudadanía, *Derecom*, 30, 117-139, <http://www.derecom.com/derecom/>
- Sandín, B., Valiente, R. M, García-Escalera, J. y Chorot, P. (2020) Impacto psicológico de la pandemia de COVID-19: Efectos negativos y positivos en población española asociados al periodo de confinamiento nacional. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 25 (1), 1-22. España, Asociación Española de Psicología Clínica y Psicopatología.
- Sandman, P. M., & Lanard, J. (2005). La gripe aviar: cómo comunicar el riesgo. *Perspectivas de Salud* [10] (Núm. 2). [http://psandman.com/articles/MagzSPA\\_05.pdf](http://psandman.com/articles/MagzSPA_05.pdf)
- Sociedad Española de Anatomía Patológica, coord. Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias y Subdirección General de Sanidad Exterior y Dirección General de Salud Pública, Calidad e Innovación. (2020). Madrid, Ministerio de Sanidad. [https://www.mschs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/Manejo\\_cadaveres\\_COVID-19.pdf](https://www.mschs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/Manejo_cadaveres_COVID-19.pdf)