

Percepción de confiabilidad informativa en la pandemia del Covid-19.

Medios y canales más consultados por los jóvenes mexican@s

Diseño de la investigación en comunicación

E. Teague O'Hea Flores



Sumario

En esta investigación se evaluó y analizó el manejo de información en los jóvenes mexicanos de 18 a 25 años y si esto ha provocado un aumento o disminución en su confianza hacia el gobierno durante la pandemia del Covid-19. Para realizar este trabajo se llevó a cabo una encuesta a 108 personas y dos grupos focales conformados por seis personas cada uno. Los datos obtenidos a partir de lo anterior se analizaron y se llegó a la conclusión de que en efecto, existe un decrecimiento en la confianza que tienen los jóvenes de un sector sociodemográfico específico hacia el gobierno mexicano en torno al manejo de información durante la pandemia.

Introducción

Desde los inicios de la revolución digital a finales del siglo XX, las redes sociales y los medios digitales se han posicionado como una de las principales fuentes de información, lo que ha provocado una serie de retos para los medios tradicionales como lo son la televisión, la radio o los medios impresos y para los gobiernos de distintos países debido a su desenfrenado crecimiento e imposibilidad de regulación. De esta forma, se sabe que la llegada de estas nuevas TICS (Tecnologías de la información y la comunicación) ha dado un cambio paradigmático en la forma en la que se maneja la información en el mundo. Lo interesante de este cambio, se encuentra en su polaridad de opiniones: por un lado, se puede ver a las redes sociales y medios digitales como un motor que impulsa el flujo de información variado y confiable y por otro lado aquella opinión que acusa estos medios de ser potenciadores de desinformación e histeria colectiva.

Desde su llegada, este fenómeno ha sido de gran interés para la comunidad en general. Sin embargo, la revolución digital se vuelve especialmente relevante con la pandemia causada por el Covid-19. Debido a que la información ha sido un pilar fundamental en el desarrollo social de esta.

En el siguiente trabajo, se explorará cual es la perspectiva y el manejo de información en los jóvenes mexicanos y en qué medida esto, ha incrementado o disminuido su confianza en el gobierno actual. A través de una metodología mixta, que incluirá análisis estadístico avanzado y varios grupos focales, se investigará a profundidad este fenómeno que actualmente genera gran interés y controversia en la comunidad internacional.

Preguntas de Investigación

General:

- ¿En qué medida, los comunicados oficiales han perdido o ganado credibilidad en los jóvenes mexicanos de entre 18 a 25 años ante la diversificación de medios digitales?

Particulares:

- ¿En qué medida los jóvenes mexicanos consideran las redes sociales y los medios digitales como una oportunidad para la difusión de información variada y verídica o son motor de desinformación y miedo.?
- ¿Quiénes son los actores (organizaciones o personas) fundamentales que tienen mayor influencia en la opinión juvenil?
- ¿En qué medida consideran las estrategias de comunicación implementadas por el gobierno efectivas para la disminución de contagio?
- ¿Cual es la visión general que tienen los jóvenes mexicanos de entre 18 a 25 años ante el manejo de información verídica, útil y objetiva proporcionada por el gobierno federal?

Objetivos de Investigación

Generales

- Determinar en qué medida los comunicados oficiales han perdido o ganado credibilidad en los jóvenes mexicanos de entre 18 a 25 años ante el uso de las redes sociales.

Particulares:

- Determinar si los jóvenes mexicanos consideran a las redes sociales y los medios digitales como una oportunidad para la difusión de información variada y verídica o son motor de desinformación y miedo.
- Determinar quiénes son los actores (organizaciones o personas) fundamentales que tienen mayor influencia en la opinión juvenil.
- Evaluar la percepción de los jóvenes frente a las estrategias de comunicación expuestas por el gobierno federal para evitar el nivel de contagio.
- Explorar de manera directa la opinión general que tienen los jóvenes mexicanos de entre 18 a 25 años ante el gobierno en turno en cuanto al manejo de información verídica, útil y objetiva.

Justificación

Con el rápido y desenfrenado paso de las nuevas tecnologías de la comunicación, la población tiene un acceso ilimitado a diferentes fuentes de información que pueden ser o no creíbles y fundamentadas. La intención social de esta investigación sería observar en qué medida, se ha perdido o fortalecido la credibilidad y confianza de los jóvenes hacia los comunicados del gobierno ante una emergencia a nivel mundial.

Metodología

Para la realización de esta investigación se llevará a cabo una metodología mixta. En primer lugar, para la recolección de datos cuantitativos se realizarán encuestas a jóvenes que se encuentren entre los 18 y los 25 años de edad de manera digital en donde se les preguntará acerca del uso que le dan a las redes sociales incluyendo: red que usan con mayor frecuencia para obtener información, cuánto tiempo al día la utilizan y si en su uso incluyen a las redes gubernamentales, de igual manera se preguntará sobre el uso que le dan a los medios de comunicación tradicionales como la tv, la radio o el periódico. Esta herramienta será para conocer y analizar, de manera objetiva y general, el panorama que se estudiará. En segundo lugar, para la obtención de datos cualitativos se utilizarán: investigación documental para la recopilación de información sobre estudios previos que aborden el mismo tema, análisis de contenido en Twitter evaluando a 5 medios clave en el manejo de información en la pandemia, se evaluará su alcance, naturaleza e interacción que tienen con el público.

Resultados esperados

En la actualidad, se ha expuesto como a lo largo de la historia, la información que proporciona el estado a la población es incompleta, ambigua y sumamente cuestionable. La confianza que antes se tenía hacia la información oficial se traslada a las voces que sobresalen en las redes sociales. A través de la investigación se espera mostrar cómo el gobierno ha perdido credibilidad frente al surgimiento de estos nuevos líderes de opinión.

Resultados deseados

Busco que mi investigación sea un referente utilizado por el gobierno federal para la búsqueda de nuevas estrategias de comunicación verídicas, completas y seguras que le hagan frente a la creciente desaprobación y falta de confianza que tienen los jóvenes hacia el estado.

Hipótesis:

Teniendo en cuenta la gran cantidad de medios de información, el constante uso de las redes sociales y la influencia que imparten los líderes de opinión actuales (influencers), los comunicados oficiales del gobierno han perdido la credibilidad de la población juvenil en México.

Problema de Investigación

En qué medida se puede observar cómo personas de entre los 18 y 25 años de edad, otorgan validez y credibilidad a los comunicados oficiales del gobierno a comparación de lo dicho por algún medio de comunicación digital o en redes sociales, tomando en cuenta el caso particular de la información que circula entorno a la pandemia del coronavirus.

Estado del arte

Para comenzar, es pertinente conocer aquello que significa “confianza” . Para eso, se puede analizar la definición de Wolfsenberg (2016) quien, a través de una investigación que busca desarrollar conceptos de confianza y desconfianza en torno a la sociedad digital menciona la existencia de dos tiempos de desconfianza: distrust y mistrust. El término “mistrust” se refiere a cuando hay una desconfianza absoluta hacia algo, es decir que no se tiene ningún tipo de conocimiento previo, por lo que la persona carece de fundamentos y conocimiento que generen confianza. Por otro lado, el distrust "Se refiere a una expectativa negativa (cree que el administrador no será honesto, etc.)" (Wolfsenberg, 2016, p. 60) lo que quiere decir que esta se crea cuando ya hay un conocimiento previo acerca de algo por el cual se llega a esperar un resultado negativo en cuanto a la confianza. En otras palabras, se puede decir que una persona que tiene esta desconfianza hacia otra, no confiará en las acciones o en la información que esta pueda brindar. Es importante tener este término claro ya que

es el tiempo de desconfianza que se buscará medir a través de la siguiente investigación. En qué medida, la población mexicana tiene desconfianza ante las acciones o el manejo de la información del gobierno actual.

Pero ¿El gobierno tiene la completa obligación de expresar la verdad hacia la población? Innerarity & Colomina (2019) mencionan que:

El conflicto entre verdad y política viene de muy lejos. Aunque la democracia no tiene por objetivo alcanzar la verdad, sino la gestión de lo público con la contribución de la ciudadanía, la información y las narrativas compartidas son una precondition del discurso democrático. Sin embargo, la digitalización del espacio público ha añadido complejidad a nuestra relación con la verdad. (Innerarity & Colomina, 2019, p. 8)

En este artículo, se menciona que la desinformación y las dificultades de comunicación del gobierno hacia los ciudadanos provine con la digitalización, ya que al haber un gran número de medios informativos y un flujo mediático desenfrenado, las noticias falsas y las tendencias en redes sociales obtienen tanta significación que representan una amenaza hacia el manejo de un país. Sin embargo, es interesante recalcar que este artículo menciona como la democracia no busca la verdad, lo que genera una discusión en torno si las redes sociales, en vez de ser perjudiciales, ayudan a exhibir gobiernos ineficientes en cuestión de comunicaciones.

Al igual que Innerarity & Colomina, la Revista Española de Comunicación en Salud (2020) menciona que las redes sociales son el principal potenciador de la desinformación y un claro desafío que enfrentan los gobiernos y el personal médico para difundir información verídica, concreta e útil en torno a la pandemia del covid-19:

En otras palabras, los medios digitales actúan más como un transmisor de desinformación en un entorno donde el conocimiento científico basado en hechos y evidencia no siempre son considerados por el

público como la única verdad. (Revista Española de Comunicación en Salud, 2020, p. 2)

Sin embargo, esta publicación también menciona la notable desconfianza ante el personal científico y algunos gobiernos:

Para ello se debe analizar el contexto socio-cultural en el que vivimos, gobernado por el declive de expertos y especialistas, el aumento de políticos populistas sin perfil científico, y de manera más profunda, la psicología social de las emociones, valores y creencias. (Revista Española de Comunicación en Salud, 2020, p. 2)

Tomando en cuenta este punto de vista y las condiciones sociopolíticas en las que se encuentra México en la actualidad, se hace evidente el reto que enfrenta la verdad. Por un lado, un mundo sobrepoblado de información de la cual la mayoría puede ser falsa y por otro, el posible declive de la confianza hacia el poder político y la autoridad científica.

Con la llegada de la digitalización y la era de la información, los gobiernos han tenido que encontrar nuevas vías de comunicación con la ciudadanía, especialmente cuando se presentan emergencias como lo son las pandemias.

En 2010, Chew y Eysenbach realizaron una investigación en torno a la comunicación de figuras políticas a través de twitter en el contexto de la emergencia sanitaria provocada por el virus de la influenza AH1N1. En este trabajo, se encontró que a pesar del uso de la red social por parte de autoridades gubernamentales, sus comentarios no fueron tomados en cuenta.

La falta de valoración crítica y evaluación de la información de salud en línea por parte de los consumidores es un problema bien documentado. Las autoridades de salud pública y gubernamentales, como los CDC y la OMS, rara vez fueron referenciadas directamente por los usuarios (1,5% de los enlaces). (Chew y Eysenbach, 2010, p.11)

Estos resultados, además de arrojar un claro abandono hacia los comunicados de las autoridades gubernamentales podría deberse a un incremento en la desconfianza por

parte de la población hacia el gobierno como lo fue en Finlandia en la misma pandemia (Tirkkonen y Luoma-aho, 2011). En su investigación, Tirkkonen y Luoma-aho, pudieron encontrar que los índices de confianza de los ciudadanos había decrecido en torno a las comunicaciones:

Los Negativos (22,7%) se mostraron escépticos no solo hacia las autoridades sino también hacia las empresas médicas, y cuestionaron la efectividad y seguridad de la vacunación. No confiaban en la capacidad de las autoridades para manejar la epidemia y culparon a las compañías médicas por causar la enfermedad a propósito y ganar dinero con la salud de las personas.(Tirkkonen y Luoma-aho, 2011, p. 173)

En este estudio solo el 19% de la población mostraba confianza ante las autoridades, el resto dió una respuesta neutral. Lo interesante y preocupante de esta investigación fue que se encontró no sólo desconfianza ante las autoridades gubernamentales, sino que también hacia el personal médico y hacia las compañías de vacunas que estaban vinculadas con el acto de seguir enfermando gente.

Algo parecido sucedió en México con la llegada del Zika (2016-2018) sin embargo, antes de adentrarse en esos estudios, es pertinente conocer el declive de la confianza institucional en México, el cual no es un fenómeno nuevo.

Cantú y Hoyo (2017) realizaron una profunda investigación en donde se buscaba conocer la perspectiva de la sociedad ante la política del país y su eficacia para mejorar las condiciones de vida. Al realizar numerosas encuestas, se encontró que las cifras de aceptación gubernamental se encontraban entre las más bajas de américa latiana.

El desencanto con el sistema político y la baja aprobación presidencial no son más que un reflejo del pobre manejo de la situación política y económica de la administración en curso. Podría decirse incluso que la debilidad del Estado Mexicano no está solo en su incapacidad de gestión sino también en su aparente falta de voluntad por siquiera presentarse con una nueva imagen, una estrategia de comunicación o iniciativas de reforma. (Cantú y Hoyo, 2017, p. 514)

Por otro lado, también destacan que esta baja aprobación se debe al serio problema que enfrenta México en torno a la medición y confiabilidad de datos estadísticos vitales para la resolución de conflictos.

México tiene un importante problema de medición, particularmente en la precisión y confiabilidad de los datos estadísticos oficiales. Un estudio reciente advierte que cualquier esfuerzo por detener el avance generalizado de la violencia que se vive en México se ve mermado por la falta de registros y bases de datos delictivos confiables. (Cantú y Hoyo, 2017, p. 495)

Así como en la violencia, la falta de medición de datos se ve directamente relacionada con la desconfianza de la población hacia el gobierno. Esto, se puede comprobar al revisar el Latinobarómetro de 2017 en donde México presenta índices de confianza hacia el gobierno preocupantemente bajos. Por mencionar algunos ejemplos, se observa que en México, solo el 8% cree que se gobierna para el bien de todo el pueblo, 18% se sienten satisfechos por la democracia, el 90% creen que se gobierna solo para los grupos poderosos y solo el 15% dijo confiar plenamente en el gobierno (Latinobarómetro, 2017, p. 16-31).

Al revisar estas dos últimas publicaciones se afirma de manera clara que en efecto existe un alto nivel de desconfianza en el país a nivel general. Ahora, si se analiza un caso en concreto parecido a la pandemia del coronavirus, se encuentran resultados parecidos, incluso muy similares a la investigación de Finlandia (Tirkkonen y Luoma-aho, 2011)

Rodriguez, Pandal y Shrum (2019) realizaron un estudio sobre la desconfianza de la población hacia la ciencia y la política en el contexto de la pandemia del virus Zika que afectó a México de 2016 a 2018. Después de múltiples entrevistas, la investigación encontró que: “es real la percepción de que el gobierno inventó la existencia del virus para crear un efecto de “cortina de humo”(Rodriguez, Pandal y Shrum, 2019, p. 223), para entretener a la gente mientras ocurren acontecimientos graves de carácter social.” Este tipo de enunciados se podría decir que están principalmente vinculados con el exceso uso de redes sociales y la desinformación que se transmite a través de ellas, sin embargo, la investigación también menciona

que esta percepción se crea a partir de que: “Los informantes tienen la percepción de que, al igual que con los sucesos de carácter social, el gobierno retiene información relacionada con el virus del zika. Debido a la forma en que se difunden ciertos acontecimientos, como la huelga de maestros, la gente no confía en que todas las noticias se comuniquen con completa transparencia.”(Rodriguez, Pandal y Shrum, 2019, p. 224) Lo que demuestra una clara y consistente desconfianza por parte de la población hacia la información oficial a tal grado de pensar que el gobierno es el autor principal de la propagación del virus. De esta forma, la investigación concluye exponiendo que: “las campañas impulsadas por el gobierno con apoyo de las comunidades médica y científica no han logrado fortalecer la confianza (más bien, han actuado a contramano ocasionando que las personas se auto- perciban como ignorantes).” (Rodriguez, Pandal y Shrum, 2019, p. 231)

Una vez visto esto, es interesante abordar lo que dicen Velazquez y Zamarron (2020) quienes realizaron una investigación en torno al rol de los periodistas en la difusión de información verídica a la población en la pandemia del Covid 19. En este trabajo, se entrevistaron a diversos periodistas activos del estado de Nuevo León y se encontró que:

Los periodistas consideran que hacer comentarios de crítica hacia el gobierno estatal en estos momentos, lejos de contribuir a la consolidación de una sociedad democrática, más bien resultaría perjudicial para la salud de las personas, ya que mermaría la confianza hacia la autoridad y esto afectaría el que la población siguiera las medidas para reducir los riesgos de contagio. En otras palabras, acatar esas medidas significa confianza del ciudadano hacia su autoridad. Si el ciudadano desconfía no sigue las indicaciones y esto pone en riesgo su salud. (Velazquez y Zamarron, 2020, p. 202)

De esta forma, se aprecia que hay una disposición por parte de los periodistas y los medios para colaborar con las autoridades gubernamentales para seguir su plan de comunicación y así generar confianza en la población en general.

Esto de alguna forma se relaciona directamente con lo que dice Martinez (2020) en su investigación donde analiza el uso de personajes y metáforas utilizadas por el

gobierno mexicano para evitar la propagación del virus y generar confianza al transmitir información verídica y fundamentada a la población. En este caso se evaluó el impacto de las campañas de “susana distancia” y #quedateencasa, las cuales son estrategias que crean

Una comunicación más cercana con el usuario, se le brinda participación y protagonismo dentro del portal oficial, ya que se comparten las publicaciones en las cuales es etiquetada la institución, y éstas muestran las diferentes versiones que la gente ha hecho sobre el personaje de Susana Distancia. (Martinez, 2020, p.325).

De este modo, también afirma que gracias al uso de estas estrategias, la comunicación del gobierno “cumple el objetivo de una gestión de crisis sanitaria: cambiar el temor por confianza para conseguir una estabilidad social.” (Martinez, 2020, p. 235) Finalmente, esta investigación concluyó que: “Como consecuencia del activo uso de la tecnología, los gobiernos y autoridades sanitarias consiguieron hacer viral la información sobre el COVID-19, difundieron las medidas preventivas y generaron conciencia en la población acerca de la pandemia.” (Martinez, 2020, p. 326) La cual es una conclusión muy interesante teniendo en cuenta las fuentes que se analizaron con anterioridad, donde dicen que en vez de generar confianza, la comunicación gubernamental ante este tipo de crisis genera desconfianza en la población. Sin embargo, no se puede descartar la posibilidad de que este caso sea diferente, que efectivamente, con la unión de los periodistas y el uso de narrativas y nuevas tecnologías, el gobierno esté generando mayor confianza en los ciudadanos en materia de información.

Marco Teórico

Teoría de usos y gratificaciones

Elihu Katz, es un sociólogo estadounidense nacido en 1926, es considerado uno de los investigadores con mayor autoridad dentro del área de la comunicación social. En específico, su trabajo se ha enfocado principalmente en torno a la relación que existe entre los medios de comunicación y los espectadores. Su trabajo como teórico, se desarrolló bajo la tutela y apoyo del reconocido teórico Paul Lazarsfeld con quien

publicó su primer libro, en donde el joven Katz, de 29 años marcó un cambio paradigmático en el estudio de la comunicación, agregando el factor de “influencia personal” en el cual se establecía que además de recibir influencia por parte de los medios de comunicación, los espectadores toman decisiones en torno a influencias personales.

El trabajo de Katz, se consolidó y trascendió en el área de la comunicación en los años setentas, cuando, al trabajar de la mano con otros teóricos como Michael Gurevich y Hanna Adoni, desarrolla la teoría de usos y gratificaciones; la cual expone que la sociedad utiliza a los medios de comunicación para satisfacer diferentes tipos de necesidades. Actualmente, sigue impartiendo clases en la universidad de Pensilvania.

Presentación de resultados: apartado cualitativo

Matriz 1

Focus group llevado a cabo el día jueves 22 de octubre de 2020

Participantes: Natalia Gallardo, Eduardo Méndez, Cynthia Nava, Montse Núñez, Francisco Pliego y Andrea Zamora

Duración: 40 minutos

*Se anexaron únicamente los comentarios que son verdaderamente relevantes para la investigación.

Categoría	Concepto	Frases
Los medios digitales y las redes sociales como medios informativos.	Redes Sociales	<p>Cynthia: Creo que es justo como un arma de 2 filos porque es muchísimo más fácil encontrar la información correcta pero hay tanta es muy fácil también caer en la que no están comprobable como el pánico de querer saberlo todo y que muchas veces no la respuesta científica y como respaldada por datos no es suficiente no o sea cómo vamos a crear el Covid no sabemos y si es horrible que la respuesta sea “no sabemos”, entonces si una mujer en Facebook está diciendo que tomes cloro porque con eso te vas a curar pues por lo menos es una respuesta.”</p> <p>Montse: “con este exceso de información porque así se manejan las redes</p>

		<p>sociales pues justamente hay mayor cabida a la desinformación”</p> <p>Francisco: “Por lo menos yo con mis papás he tenido muchos problemas de que al principio de la pandemia llegaba mi papá y me decía: “no es que todo es por culpa de las antenas” Suena muy tonto pero el problema es que si hubo gente que lo creyó y pues todo este relajo siento que también es por tanto me dijeron tonto acceso a la información que tenemos tanto medio que cada quien decide creer que no creer y además politizarlo o no.”</p>
Medios públicos y privados	Confiables e medios	<p>Francisco: “Es como escuchar una historia de dos amigos que se pelean, que siempre llega un intermediario y dice: “a ver, cuéntame qué pasó” siento que nadie tiene la razón.”</p> <p>Andrea: “Yo me iría más por los privados ya que los medios públicos pueden incluir información en su contenido que esté sesgada por alianzas o intereses. Me inclino por los privados por la perspectiva que pudieran llegar a tener.</p> <p>Montse: “Últimamente yo sigo más medios independientes en términos de investigaciones y cuestiones relacionadas a atrocidades que se perpetran en el país porque sabes que vas a encontrar cifras un poquito más elevadas, más duras pero reales y justamente creo que tenemos desconfianza en los medios públicos o algunos privados por justamente el antecedente que traemos en el país.”</p>
Información y gobierno	Manipulación de información	<p>Cynthia: “Yo creo que sí, justo pues puede que, si no se da con la información tal cual, pues puede ser por esto de evitar la histeria. Por ejemplo, no puedes andar por la vida llamando a todo terrorismo porque puedes crear un pánico.”</p> <p>Andrea: “Yo no creo que sean los datos reales pero no creo que no sean transparentes porque hay datos de los que no se puede conseguir registro. Creo que las cifras no son reales pero no es culpa del gobierno ya que no han podido contabilizar todo de manera adecuada.</p>

	<p>Balance entre conciencia e historia</p>	<p>Montse: “Yo entiendo el tema de la histeria y el miedo, el pánico y todo eso lo entiendo, pero hijole, o sea, no decir la verdad es algo sumamente preocupante. Por ejemplo: el tema de desaparecidos, reducir una cifra de cien mil a veinte para que la gente no sepa ni se ponga histérica para mí es romper con la dignidad y la vida de esas personas.”</p> <p>Cynthia: “yo creo que no, no lo han, no han encontrado el punto de balance, o sea, el Gobierno y todas las ramas que conlleva. Si, no quieres que el pueblo caiga en una histeria colectiva en donde otra vez haya saqueos por todas partes y el mundo se vuelva loco, pero no están explicando muchísimas cosas,”</p> <p>Eduardo: “O sea, estás hablando de cifras estratosféricas y se provoca histeria entonces no, pero también le tienes que decir al público y a toda la población que lo que está pasando. “</p>
	<p>Estrategias gubernamentales</p>	<p>Eduardo: “presidente que no usa cubrebocas que al principio la pandemia minimizó todo, por ejemplo el doctor Gatell, que decía “nunca vamos a llegar a cifras terroríficas de sesenta mil muertos” y ya lo sobrepasamos, ya vamos a noventa mil, o sea como todos esos factores que hicieron que se popularizara como ese sentido de la histeria que hay, hay algunas personas que sí creen mucho y que se cuidan al 100% y hay otros que lamentablemente no. Entonces el virus se sigue esparciendo”</p> <p>Montse: “creo que no supieron cómo ejecutar su federalismo, hubo mucho rollo entre qué decisiones toman los estados y qué decisiones tomó el gobierno federal. Además de la postura evidentemente necia del presente, que deja bastante que desear y manda un mensaje completamente diferente, haciendo que nadie sepa qué hacer.”</p> <p>Andrea: “Yo creo que el mal manejo del gobierno exponenció los contagios ya que desde el principio no se comunicó la gravedad del asunto. Me acuerdo que en marzo, López Gatell decía que no se usará cubrebocas. Además, varios medios cuestionaban y contradecían lo que decía el gobierno, entonces mucha gente no sabía qué creer. Fue muy tarde cuando empezaron a sacar las campañas para evitar contagio y aun así, cuando las sacaron, creo que no fueron suficientes”</p>
<p>Confianza hacia el gobierno</p>	<p>Incremento o disminución</p>	<p>Francisco: “Para mí, creerle gobierno ya es como la última opción la”</p> <p>Cynthia: “Nunca espero nada de ellos y aun así logran decepcionarme. Sabes, o sea, no empecé la pandemia creyendo algo de lo que me decía el gobierno y salgo de la pandemia sin creerle, entre sabiendo que mi gobierno es inepto y ahora lo sé con mayor certeza.”</p>

		<p>Natalia: “El manejo que ha habido en este periodo logró exponer todo lo malo que había y lo hizo de manera exponencial”</p> <p>Montse: “Para mí se ha disminuido la confianza por un lado por cómo se manejó desde marzo y por todas las otras tragedias que han salido a la luz ahora en la pandemia como los feminicidios o las violaciones a derechos humanos.”</p> <p>Andrea: “Pues sí creo que nunca ha habido confianza pero igual ha disminuido un poco, pues creo que se pudo haber hecho mucho mejor por ejemplo en hacer mejores campañas de comunicación. También ha disminuido porque por ejemplo en la pandemia de la influenza siento que había mejor medidas del gobierno que logró controlar mejor la emergencia.”</p>
--	--	---

Matriz 2

Focus group llevado a cabo el día lunes 26 de octubre de 2020

Participantes: Ingrid Saram, Maria Soledad Le Roy, Arturo Ballados, José Francisco Avalos, Montserrat Galas , José María Hernandez

Duración: 40 minutos

*Se anexaron únicamente los comentarios que son verdaderamente relevantes para la investigación.

Categoría	Concepto	Frases
Los medios digitales y las redes sociales como medios informativos.	Redes Sociales	<p>Ingrid: Yo pienso que es un arma de doble filo o sea creo que sí en parte ayuda a no sé el Gobierno está pasando algo aquí y el Gobierno dice como no está pasando nada pero o sea las redes sociales son una herramienta para generar conciencia y que la gente sepa realmente qué está pasando</p> <p>José Francisco: Yo pienso que alomejor que como dijiste, ya no vemos la tele, la radio o el periódico porque pues igual siento que sí se ven más noticias, cada vez hay más noticias. Las podemos ver en Instagram podemos ver post el Twitter, yo soy una de esas personas que ven noticias en Twitter, pero al mismo tiempo entre más noticias hay, más noticias falsas hay, entonces yo creo que a lo mejor no es que sea más confiable, solamente que podemos decir que estamos viendo más cosas</p>

		<p>Montserrat: También depende mucho de a quién, qué y que no está diciendo, o sea yo veo las noticias en Instagram que es la red que más uso, pero así, pero la mayoría van a ser falsas porque muchas veces nomás lees solo el título de la nota y esta te impacta,</p> <p>Arturo: Yo creo que hay que aprender a discriminar entre noticias falsas y verdaderas que tenga sentido lo que está diciendo y no quedarse nada más con una fuente, sino que hay que checar varias, solo así puedes saber si es verdad o no es verdad. Muchas veces los medios tienden a inclinarse más a un lado que del otro y la verdad nunca es absoluta</p>
	Movimientos de histeria colectiva	<p>José Francisco: Creo que estas teorías parten de la disconformidad que hay hacia el gobierno, la gente en general tiene una muy mala imagen de él y por eso es tan fácil que lleguen a creer este tipo de cosas.</p> <p>Ingrid: Creo que se debe a justo lo que te decía de la histeria colectiva que se va porque mira uno estamos en confinamiento y estamos aquí encerrados en nuestra casa y tenemos tanta información disponible que no sabemos qué chingados está pasando, además de no confiar en tu Gobierno.</p>
Medios públicos y privados	Confianza	<p>Ingrid: Totalmente o sea creo que es más que obvio que el gobierno no quiere, sobre todo aquí en México y Latinoamérica, nos quieren tener muy apendejado en general entonces no quieren como que haya esa conciencia de saber qué está pasando</p> <p>José María: No creo que tenga mucho que ver con el tipo de empresas que eso básicamente o sea si es privada o pública, independiente no yo creo que tiene más que ver como con las relaciones que tengan o sea no sé yo creo que sí hay medios están no afiliados pero si tienen alguna forma un tipo de control del Gobierno</p> <p>Arturo: creo que debe de haber un balance y no creer que los chicos por ser chicos pueden querer llamar más la atención de los públicos usando títulos más controversiales cuando no necesariamente son ciertos.</p>
Información y gobierno	Manipulación de información	<p>Arturo: Yo creo que han sido totalmente transparentes en la medida que ha podido porque ni ellos saben los números ciertos, nadie sabe los números verdaderos porque el coronavirus se confunde con otras enfermedades y por eso muchas veces no pasan los reportes.</p>

		<p>Montserrat: yo creo que no han sido transparentes claro que ya a llegar un punto en donde no se pueden contar cada caso entonces ahí vas a decir nomas un aprox pero al mismo tiempo igual siento que no lo dan al cien por ciento para no causar pánico o sea también ellos agarran como para este pará un poco controlar y no causar más pánico del que ya hay.</p> <p>Ingrid: La verdad que sí o sea, no existe la disposición necesaria para informar a la población para que esta tome conciencia y se cuide y cuide a los otros</p> <p>María Soledad: yo creo que si porque el gobierno puede dar unos datos y luego te encuentras con otro medio que dio una cifra mucho más alta.</p>
	<p>Balance entre conciencia e historia</p>	<p>José María: Yo estoy de acuerdo con que no se ha encontrado, la gente no está tomando las medidas necesarias.</p> <p>Monste: al principio puede que sí, pero ahorita, aunque regresen al semáforo en rojo, a la gente no se va a volver a cuidar como antes.</p> <p>Ingrid: Creo que por una parte las cifras y escandaliza bastante a la gente y siento que hay entra la histeria colectiva y lo viví porque mi mamá estuvo histérica como varios meses porque veía las cifras y de que súper paranoica no y si siento que por esa parte y por otra parte yo en lo personal para mí se me hace un poco más efectiva cuando hacen campañas es algo más amigable y creo que te dan como que te están dando unos datos pero te están dando soluciones de cómo manejar.</p>
	<p>Comunicación gubernamental.</p>	<p>Arturo: Yo creo que las medidas que implementaron sirvieron, pero solo en la clase alta del país no en la clase baja o en la clase media porque no se pueden dar el lujo de dejar de generar ingresos durante unos meses.</p> <p>Ingrid: creo que deberían usar medidas más estrictas, porque hoy en día la gente se lo está tomando a la ligera, antes no era así porque ya no creo en nada. La verdad es que a todos nos agarró en curva y no hay sustento ni experiencia en los hospitales y por eso salen las cosas mal</p> <p>Moontse: siento que lo hicieron bien o sea si sacaron campañas informativas, anuncios y todo ahí sí se vio un interés por cuidar a la población, pero al mismo tiempo está también muy cañón controlar a los mexicanos y decirle a un mexicano que no salga de su casa porque siempre va a acabar haciendo lo que quiera entonces o sea conociendo eso, lo que deberían de hacer es establecer medidas más estrictas como multar a aquellos que no cumplan con las medidas de seguridad</p>

Confianza hacia el gobierno	Incremento o disminución	<p>Ingrid: Yo diría que ha disminuido pero a la vez también se a quedado igual cómo que nunca he tenido gran confianza al Gobierno, hace dos años cuando empezó todo esto de la elección del peje estaba un poco esperanzada de haber que pasaba estaba conmoviendo a ver un cambio no algo diferente pero ya conforme fue avanzando su Gobierno pues me di cuenta que no llegaba no y ahorita pues más estás muy x la verdad ya no escucho tanto sus conferencias que antes los escuchaba para informarme porque me gustan que no esté de acuerdo con las cosas me gusta informarme pero ya estas alturas de la carrera ya no es muy relevante</p> <p>José María: sigue igual ya que esta es una situación muy extrema y no me gustaría decir algo grande entonces no tengo claro si mi confianza ha aumentado o disminuido lo que sí me ha pasado es que me he vuelto más crítico en la información que consumo</p> <p>María Soledad: en mi caso ha disminuido la confianza porque el gobierno puede dar unos datos y luego te encuentras con otros medios que dan cifras mucho más altas. Yo creo que los gobiernos tienden a manipular la información en este caso.</p> <p>Montserrat: Yo nunca le he apostado al gobierno, no me da nada de confianza, a pesar de todo lo que me digan.</p> <p>José Francisco: Yo si confié en el gobierno, sé que a veces puede ser falso en cuanto al manejo de estadísticas, pero en cuestiones informativas sobre la naturaleza del virus y todo eso si confié en las fuentes del gobierno.</p> <p>Arturo: mi confianza ha aumentado, antes de la pandemia no tenía ningún punto de referencia y ahora sí empecé a checar el sector de salud, creo que nunca han expuesto datos tan descabellados, sino que siento que los problemas vienen más por parte de la desinformación de la gente y ya, pero en general puedo decir que ha aumentado.</p>

Presentación de resultados: Apartado Cuantitativo

Resultados Finales del Análisis de Contenido

Plataforma: Twitter

Tiempo: Del 19 al 30 de Octubre de 2020

La siguiente tabla muestra los resultados adquiridos a través de un análisis de contenido a cinco medios de comunicación populares en un periodo de 10 días en un horario de 7:00 Am a 10:00 Pm. Los resultados mostrados hacen referencia a la publicación más relevante durante este periodo de tiempo. Tanto esta, como los comentarios clave fueron elegidos en base al nivel de interacción con el público (likes, comentarios y RT)

Medio	No. De publicaciones totales	Encabezado más relevante	Comentarios Clave	Fecha	Reacciones De la publicación	Reacciones totales
Denis Merker	99	#AHORA Brote de COVID-19 en el partido Morena. Este miércoles confirmaron el contagio Yeidckol Polevnsky, Gibrán Ramírez y Mario Delgado.	Casi 87 mil muertos y las ratas de la 4T todos vivos maldito virus corrupto @pbperito Son fregaderas, Attolini todavía traía carga viral cuando se largó a Torreón y estuvo cerca de Mario Delgado, ambos sin cubreboca, Yeidckol sin cubreboca en Naucalpan a toda madre en un restaurante, y Gibrán....bueno Gibrán a nadie le importa @la_grenitas No sabía que también le daba a las tepalcates ! @jo52170739	Miércoles 21 de Octubre a las 11:00 AM	Likes: 854 Comentarios: 392 RT: 421	Likes: 1827 Comentarios: 526 RT: 852
Joaquin Lopez Doriga	313	En Nuevo León habrá multas, trabajo comunitario e incluso detenciones si no se usa cubrebocas en la vía pública. ¿Qué opinan?	Es lo que se debe de hacer a nivel nacional hay mucho covidota en la calle, transporte publico, etc. que les vale un pepino como usar adecuadamente el cubreboca o de plano no lo usan como cierto anciano que según él mostraría debilidad según su cerebritito de chorlito@U2K_Zoo51 Excelente medida, se debería implementar también para escupitajos en la calle, estos con mayor sanción ya que representan un posible peligro biológico y se puede	Jueves 29 de Octubre a las 5:30 PM	Likes: 10.2K Comentarios: 1.1K RT: 1.3K	Likes: 13891 Comentarios: 3007 RT: 2691

			<p>considerar un atentado contra la salud pública. @Ximeimeidelagua</p> <p>Perfecto, ya estuvo de tanto contagio y todos haciendo lo que quieren y van y contagian a seres queridos que desafortunadamente fallecen, así como le gusta al mexicano a La de awiwi, perfecto@alexito23100</p>			
EL Reforma	230	<p>Mientras la mayoría de los mexicanos no tiene acceso a pruebas para detectar Covid-19 con cargo al erario, en la Cámara de Diputados y el Senado se han destinado 12.2 millones de pesos para aplicar reactivos a legisladores y pers... #RegístrateGratis</p>	<p>Mientras tanto en los hospitales...ni para pacientes, ni para médicos, ni para personal. Como siempre la población desprotegida @ElenaGuge760907</p> <p>Esa es la patente discriminación del gobierno para con los gobernados. Su vida y salud valen más que las nuestras o no @GobCDMX @GobiernoMX. Atención y llamado a la @CorteIDH @ONUDHmexico @MiguelyMagda</p> <p>Obvio son mexicanos de élites diferentes a nosotros, somos quienes les pagamos sus salarios sin ser productivos ni velan por los intereses de los mexicanos de salario mínimo incluso inmersos en la economía informal VIVA MÉXICO @ThomasR06315479</p>	Miércoles 28 de Octubre a las 7: am	likes: 1.5K Comentarios: 296 RT: 1.1K	Likes: 3172 Comentarios: 1228 RT: 1358
El Universal	360	<p>#ÚltimaHora El ex candidato presidencial del PAN, Ricardo Anaya se contagia de Covid http://eluni.mx/gzivu</p>	<p>¿Anaya tiene Covid por culpa de Gatell como dicen los panistas? @StopTouristAbus Carece de fuerza moral. Igual que @yeidckol @gibranrr y @mario_delgado son lo mismo. @javitodf Bueno, esperemos su pronta recuperación. Y después que se recupere que regrese la lana que se llevó @PoetaEnkidu</p>	Miércoles 21 de Octubre a las 3 PM	Likes: 1.5K Comentarios: 252 Rt: 425	
Dr. Lopez Gatel	43	<p>El 1 y 2 de noviembre honremos la memoria de los seres queridos que</p>	<p>90,000 vidas, al menos las oficialmente reportadas, son en buena medida responsabilidad de tu irresponsable manejo. El mensaje de hoy es correcto, lástima que por meses hayas hecho las</p>	Viernes 38 a las 11: AM	Likes: 8K Comentarios: 1K RT: 2.6K	

		<p>ya no están con nosotros pero no contribuimos a que otras personas pierdan la vida. Atengámonos de asistir a cementerios, concentrarnos en multitud e incluso ir a fiestas. La epidemia de #COVID19 sigue activa.</p>	<p>cosas con las patas. @MingEnDuo</p> <p>Mientras sigan con su estrategia de no forzar a los irresponsables, de forma legal a que, NO asisten a fiestas o a divertirse a algún lado, seguirá muriendo gente que se cuida</p> <p>Para eso están ahí, para ponerle un alto a los irresponsables, si no quieren hacerlo renuncien @Antonio00222803</p> <p>¡Bien! Buen mensaje... por favor, lo mismo con las peregrinaciones hacia la basílica que ya iniciaron. ¡Hay que suspenderlas! El fanatismo de la gente, cobra vidas! @laliz41</p>			
--	--	--	---	--	--	--

Análisis de resultados cualitativos

Revisando los resultados obtenidos a través de los grupos focales y el análisis de contenido, la investigación llega a un punto en donde se enfrenta con un problema sumamente complejo y profundo. Por un lado, la perspectiva que tienen los jóvenes en torno al uso de redes sociales y medios digitales para adquirir información relevante en torno a la pandemia y por otro lado la percepción que tienen frente al manejo del gobierno de esta situación. El primer resultado que compartieron todos los participantes en los grupos focales sugiere que sin duda, el consumo de contenido informativo a través de redes sociales se ha vuelto absoluto, dejando a un lado los medios tradicionales en la opinión juvenil. Esto responde a lo que se estudió en el marco teórico en torno a la teoría de usos y gratificaciones.

La pandemia del Covid-19 ha incrementado significativamente la necesidad informativa, no sólo en los jóvenes sino que en la mayoría de la población a nivel mundial. A partir de lo anterior, los medios de comunicación a su vez mostraron un multiplicaron, tanto los canales de comunicación disponibles, como la cantidad de contenido informativo. Este crecimiento ha sido de tal magnitud que se acusa que hoy en día es imposible procesar toda la información que se tiene al alcance. Existe una postura prácticamente general en que este crecimiento por un lado facilita el consumo

satisfaciendo de una manera efectiva esta gran necesidad informativa, pero a su vez, representa un riesgo ya que existe tal cantidad de información que mucha de esta tiende a ser falsa. El problema formulado a partir de esto se crea en medida que la gente tiene a su disposición cualquier información que le convenga creer, más no que le sea útil y verídica, Katz menciona que: “el televidente, oyente o lector experimenta o espera experimentar alguna forma de satisfacción de necesidades a través de su conducta de empleo de los medios” (p. 135) por lo tanto, se acusa que la gran variedad de medios y contenido disponible hace que la gente vea aquello que le conviene a partir de sus necesidades. Tal como se puede observar en el registro de resultados, además, este problema llega a provocar que mucha gente caiga en falsas teorías que además de representar una amenaza al debido flujo de información, incrementan el nivel de miedo e histeria en la población, lo cual es lo primero que se busca evitar en una situación como la pandemia actual.

Debido al problema planteado anteriormente se pudo encontrar que los jóvenes buscan hacerle frente a esta desinformación creada por las redes sociales al consultar medios confiables y, a su vez, corroborando en diversas fuentes si ese contenido es confiable. Es interesante observar que en este aspecto los medios digitales han favorecido la confiabilidad en la información ya que existe una percepción de desconfianza frente a los medios tradicionales y los medios gubernamentales debido a sus posibles nexos resulten en la difusión de información sesgada por intereses políticos o económicos. Tal como expuso Ingrid Saram: “las redes sociales son una herramienta para generar conciencia y que la gente sepa realmente qué está pasando”. Por lo tanto, se puede decir que existe una preferencia notable hacia los medios independientes o privados antes que a la información publicada por el gobierno federal. Sin embargo, a pesar de que se prefiere el uso de medios privados, los jóvenes siguen consultando los medios públicos ya que exponen que esa, cierta o falsa, será la primera fuente de todos los otros medios y esto se puede ver reflejado en los resultados del análisis de contenido el cual demuestra que el único medio público analizado (Dr. Lopez gatell) alcanzó un mayor número de audiencia e interacciones a comparación de los demás.

Entre las muestras recolectadas existe una perspectiva colectiva de que el gobierno no está siendo transparente al cien por ciento al exponer cifras relacionadas al número

de contagios y número de muertos. Tomando como punto de partida esta afirmación la opinión de las participantes se divide en dos grupos. El primero, no cree que el gobierno está ocultando cifras debido a intereses políticos sino que es debido a suicida de hacerlo. Se opina que el gobierno ha sido transparente en la medida que ha podido ya que consideran que es imposible llegar a una verdad absoluta. Por otro lado, el segundo grupo expuso una opinión vinculada que el gobierno decide conscientemente no exponer los datos reales (cabe aclarar que este grupo, tal como el primero comparten la idea de la imposibilidad de llegar a una verdad absoluta, sin embargo este grupo cree que aún así, el gobierno oculta datos). La principal opinión respecto a esto existe en torno a la idea de que el gobierno oculta cifras para aparentar una situación controlada y no generar movimientos de histeria colectiva. A pesar de esta idea, la opinión general indica que no se ha llegado a un balance adecuado entre la exposición de cifras lo suficientemente duras para concientizar a la población y al mismo tiempo no generar histeria colectiva ya que se cree que no existe una buena disposición de la gente por cuidarse.

Lo dicho anteriormente lleva al análisis de la respuesta comunicativa por parte del gobierno para poder disminuir el riesgo de contagio en la población. Una vez más se encuentra una opinión dividida en este rubro, sin embargo un grupo es el que predomina. Se podría decir que la mayoría de los participantes creen que el gobierno ha hecho todo lo que ha podido en cuanto a campañas y medidas de concientización y es la actitud y cultura de los mexicanos la que juega un papel perjudicial en la pandemia. Por otro lado, el grupo mayoritario cree que las campañas no han sido suficiente y es debido a este fracaso la causa del continuo crecimiento en número de casos y muertes. Este mal manejo de la comunicación para salvaguardar a la población tiene varios núcleos expuestos por los participantes: existe una pesima comunicacion a nivel federal lo que provoca confusión y desconfianza en la población, las figuras públicas relevantes como el presidente o las autoridades de la Secretaría de Salud muestran incoherencias en sus discursos y en su imagen (específicamente en el caso del presidente que se juzga por minimizar el riesgo de la pandemia y ser el primero en no acatar las indicaciones de la secretaría de salud) y el implemento de campañas clasistas que solo tuvieron repercusión en las clases altas del país.

A todo esto es pertinente agregar que se cree que la comunicación al inicio de la pandemia fue buena, teniendo en cuenta que ningún gobierno en el globo estaba preparado para este suceso. Sin embargo, se cree que conforme ha avanzado la emergencia la fuerza de las estrategias de comunicación se ha debilitado, se cree que el gobierno debería idear una estrategia nueva en donde se instauran medidas estrictas pero que sigan apoyando a la economía. Esta observación se complementa con el análisis de contenido ya que en twitter, la única ocasión en donde los usuarios parecen apoyar al gobierno es cuando este plantea nuevas estrategias para minimizar los contagios.

Por último, en cuanto a la percepción de confiabilidad que tienen los jóvenes frente al gobierno hay tres vertientes principales. De todos los participantes solo hubo una persona la cual estuvo de acuerdo en que su confianza había aumentado ya que creía que el gobierno ha hecho todo lo que está en sus manos para enfrentar la emergencia. En segundo lugar, un grupo de personas especificaron que su confianza había disminuido ya que la emergencia sanitaria evidenció la precariedad del gobierno. Por último, y el grupo dominante se encuentra en una postura en la que nunca había creído en el gobierno por la existencia de una disconformidad previa a la pandemia, estas personas exponen que desde el inicio de la emergencia su confianza nunca estuvo cerca de estar en el gobierno debido al gran historial de corrupción e incompetencia que presentan. Postura que se replica de manera contundente en los comentarios adquiridos de la red social, se puede decir que el gobierno en México tiene un estigma de desaprobación colectiva incluso antes de que llegara la pandemia.

Los resultados adquiridos gracias a esta investigación abren hilos a estudios más profundos en cada vertiente. Sin embargo, estos sirven para crear una visión general sobre la percepción de la información durante la pandemia del covid-19.

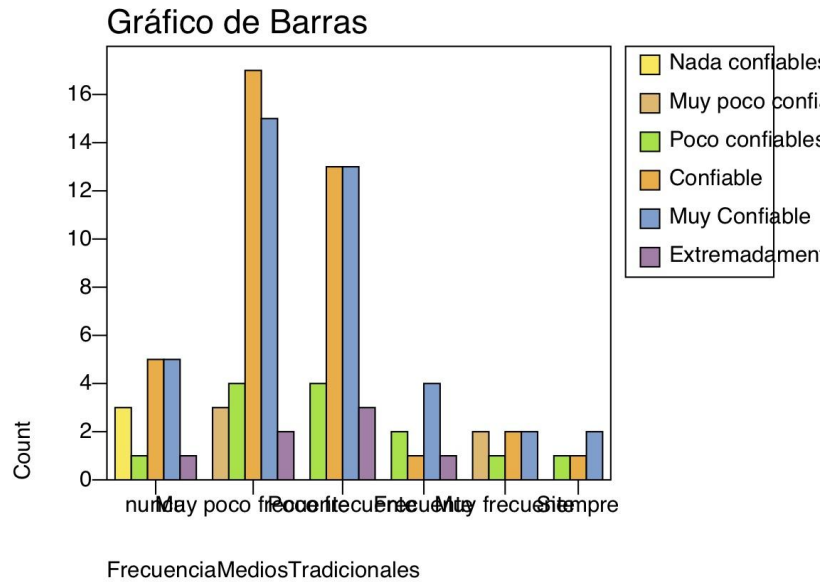
Resultados de la encuesta online realizada a 108 personas para observar su consumo informativo y nivel de confiabilidad en la pandemia del Covid-19.

Datos demográficos	
N=108	
Género	70.6% Se identifican con el género femenino
Edad	Promedio: 21 Moda: 21 Mediana: 21 Máx: 25 Mín: 18
Estado civil	99% son Solteros
Residencia	91.7% Residen en la Ciudad de México
Educación	85.3% Se encuentran cursando alguna licenciatura
Ocupación	99% son estudiantes
Cantidad de Focos	92.6% tienen 20 o más focos en su casa
Medios informativos	
Horas al día	El 52.2% utiliza de 2 a 4 horas al día
Frecuencia con el que utilizan medios digitales (1 poco frecuente, 6 siempre)	El 84.3% se posicionan en el rango entre 5-6
Red social más usada	71.6% Utilizan Twitter e Instagram
Frecuencia con la que se usan medios tradicionales (radio, tv y medios impresos) siendo 1 poco frecuente y 6 siempre	El 68% se encuentran en el rango de 2-3
Confiabilidad en la información de medios digitales siendo 1 poco confiable y 6 extremadamente confiable	El 73% se encuentra en el rango de 3-4
Confiabilidad en la información de medios tradicionales siendo 1 poco confiable y 6	El 74.1% se encuentran en el rango de 4-5

extremadamente confiable	
Confiabilidad en la información de medios públicos siendo 1 poco confiable y 6 extremadamente confiable	El 60.2% se encuentra en el rango de 2-3
Confiabilidad	
Aumento o disminución de confianza en el gobierno	85.2% expone que su confianza ha disminuido
Percepción de confianza en las cifras de contagios y muertes difundidas por el gobierno siendo 1 poco confiable y 6 extremadamente confiable	El 67.6% se encuentra en el rango de 1-2
“La información publicada por el gobierno en torno al Covid-19 está adulterada, es cuestionable y poco confiable debido a la protección de intereses políticos, sociales y económicos.” siendo 1 poco de acuerdo y 6 extremadamente de acuerdo	El 55.5% se encuentra entre 5-6
“La información publicada por el gobierno en torno al Covid-19 está adulterada, es cuestionable y poco confiable debido a la incompetencia e ineptitud de la administración en turno.” siendo 1 poco de acuerdo y 6 extremadamente de acuerdo	El 73% se encuentra entre 6-5
Percepción de efectividad de estrategias	El 75.9% se encuentra entre el 3-4

Gráfica 1: se observa la relación entre la frecuencia con la que los usuarios entrevistados utilizan medios digitales para informarse con su nivel de confiabilidad en estos medios.

GRAPH /BAR = COUNT BY FrecuenciaMediosTradicionales BY ConfiabilidadTrad.



Gráfica 2: Se muestra la relación entre la frecuencia con la que los usuarios consolidan medios tradicionales para obtener información y la percepción de confiabilidad sobre ellos.

GRAPH SCATTERPLOT(BIVARIATE) = Edad WITH ConfiabilidadGobierno.

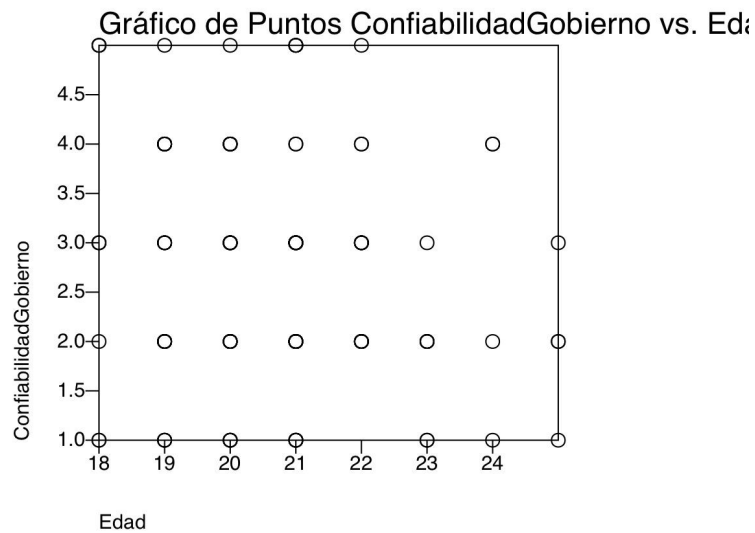


Gráfico 3: Se muestra la relación entre la edad de los participantes y el nivel de confiabilidad que existe hacia los medios públicos.

Análisis de resultados cuantitativos

Los resultados obtenidos a partir de las 108 respuestas resultantes de la encuesta en línea logra dar una visión clara y concreta del objeto estudiado en esta investigación. En primera instancia, se observa que la población estudiada se identifica con el género femenino, tiene principalmente 21 años, reside en la Ciudad de México, es estudiante y se encuentra en una situación socioeconómica media alta. Resulta sumamente interesantes estos factores ya que gran parte de la conclusiones obtenidas hacen referencia a una población específica. Sin embargo, para el caso de esta investigación son especialmente relevantes los aspectos geográficos y socioeconómicos que componen esta población ya que se puede decir que se habla de personas ubicadas en la capital del país (sin duda un foco de importancia en las comunicaciones y en la política a nivel federal) que además se encuentran posicionadas en un estrato socioeconómico alto. Lo anterior representa una oportunidad pero al mismo tiempo una limitación para la investigación teniendo en cuenta que esta población es minoritaria, por lo tanto, los resultados de esta investigación no responden a la percepción de todos los jóvenes mexicanos, sino que únicamente a un grupo pequeño de ellos.

En cuanto a los canales comunicativos que utilizan los jóvenes de esta población se concluye que hay una gran preferencia por los medios digitales sobre los tradicionales. Sin embargo, irónicamente se expone que el umbral de confiabilidad favorece a los medios tradicionales sobre los digitales (véase en las gráficas 1 y 2). Por lo tanto, se puede inferir que los jóvenes son conscientes del peligro del uso de las redes sociales como medios informativos pero aun así estos se prefieren. Esta preferencia se puede ver directamente relacionada con el estatus socioeconómico de los participantes ya que se deduce que esta población tiene mayor acceso a tecnologías móviles que otros sectores de la población. Sin embargo, es interesante analizar que a pesar del predominante uso de las redes sociales y el desuso de los medios tradicionales, se encontró que los principales voceros informativos de los entrevistados corresponden en su mayoría a medios tradicionales que migraron al mundo digital. Es decir que se siguen usando los mismos medios, lo que ha cambiado es el canal y sus dispositivos.

Por otro lado, se observa una constante disconformidad hacia los medios públicos, ya que el umbral de confiabilidad se encontró en los niveles más bajos. Mismo resultado que se puede ver en la percepción sobre datos transparentes relacionados al número de contagios y muertes en lo que va de la pandemia. De esta forma se justifica que más del 80% de las respuestas aclararon que su confianza en el gobierno ha disminuido en el tiempo que ha transcurrido la emergencia sanitaria.

En la búsqueda de las razones por las cuales estos índices de confianza están tan bajos se descarta en primera instancia que la edad sea un factor determinante. Como se expone en el gráfico 3, no existe una correlación clara entre la edad y el nivel de confiabilidad que se tiene hacia los medios gubernamentales. Por otro lado, si se puede llegar a algunas de las razones de esta desconfianza. En primer lugar, un factor implicado en este problema es la perspectiva que se tiene en torno a que el gobierno ha manipulado información con fines políticos y económicos, sin embargo, un factor considerablemente más presente y contundente entre las respuestas fue que la información del gobierno está adulterada debido a la ineptitud e incompetencia del gobierno actual.

Por último, es interesante observar cómo a pesar de la disconformidad y acusación sobre el gobierno, la percepción de efectividad que tienen las estrategias comunicativas públicas se encuentra en un nivel medio alto. Por lo tanto, se puede decir que a pesar de que la mayoría de la gente ha perdido confianza en el gobierno, no se encuentran en una negación total ya que responden de manera positiva hacia ciertas estrategias.

Como conclusión, se puede decir que la población femenina, universitaria, residente de la Ciudad de México que pertenece a un estrato socioeconómico medio alto, utiliza medios tradicionales a través de redes sociales para consumir información; evita los medios públicos, ya que existe una gran desconfianza hacia ellos; y tienen una postura en contra del gobierno actual, a quien acusan de alterar datos por su incompetencia para manejar una situación de este calibre. Y, finalmente, gozan de una visión crítica para aceptar y reconocer aquellas acciones del gobierno que consideran efectivas, aunque estas sean pocas.

Discusión

Una vez analizados los resultados obtenidos tanto cuantitativos como cualitativos, se puede observar que la población estudiada presenta disconformidad frente al gobierno, no solo en torno a la emergencia sanitaria causada por la pandemia del COVID-19 sino que presentan una disconformidad sistemática que se remonta desde periodos anteriores. Sin embargo, la pandemia provocó una disminución en los índices de confianza de la población estudiada o reafirmó la postura negativa que se tenía con anterioridad.

Por otro lado, en cuanto al consumo de contenido informativo y uso de medios digitales y redes sociales, se encontró que la población tiene un uso alto de estos medios en comparación con el uso que se le da a medios tradicionales. Sin embargo, las fuentes siguen siendo similares, es decir que se consumen los mismos medios a través de dispositivos o canales diferentes. Al mismo tiempo, se observó que la postura frente a estos medios está dividida: por un lado la población expuso que las redes sociales y medios digitales han sido una oportunidad para encontrar información confiable pero a la vez, representan un riesgo debido a la alta cantidad de contenido y medios disponibles, lo que provoca que mucha gente caiga en noticias falsas que pueden llegar a generar histeria colectiva.

Tomando en cuenta los resultados anteriores, se encuentra que la teoría de usos y gratificaciones, aun cuando tiene una antigüedad alta (teniendo en cuenta el cambio paradigmático que trajo la revolución digital a finales de siglo) sigue siendo válida. Sin embargo, al mismo tiempo ha comenzado a mostrar limitaciones. A partir de los resultados expuestos, se argumenta que la teoría aún tiene validez tomando en cuenta que las redes sociales y medios digitales han favorecido e incrementado exponencialmente tanto la oferta como la demanda de todo tipo de información. Incluso, este crecimiento se ve con mayor precisión con la emergencia sanitaria. Al ser una situación extraordinaria que presenta una amenaza latente en contra de la salud pública (lo cual llega a provocar miedo e incertidumbre en la sociedad), está recurriendo desesperadamente hacia los medios de comunicación para satisfacer un enorme abismo de confusión y desesperanza con ánimos de encontrar respuestas

claras que logren apaciguar la exaltación que genera una situación de esta naturaleza. Dicho lo anterior, se puede decir con certeza que la población continúa y continuará utilizando medios de comunicación para satisfacer cierto tipo de necesidades.

Por otro lado, se encuentran algunas limitaciones dentro de la teoría que podrían llegar a resultar interesantes analizar en futuras investigaciones. Cabe mencionar que exponer esta afirmación no sugiere la necesidad de encontrar una teoría nueva sino que pretende ser una oportunidad para reformular y evolucionar la teoría que ya se tiene.

Usos y gratificaciones propone una visión de audiencia activa. Lo que quiere decir que los receptores en el proceso de comunicación cuentan con una visión crítica y consciente sobre el tipo de medios que deben utilizar para satisfacer sus necesidades. Sin embargo, lo visto en esta investigación es que se ha encontrado que en gran medida no existe un criterio razonable al consultar información en redes sociales y medios digitales, ya que existen múltiples casos de desinformación o manipulación de masas debido a la falta de revisión de fuentes. A esta afirmación se puede refutar diciendo que, aunque la gente no esté siendo crítica, encuentra en el contenido (aunque este sea falso o ambiguo) una vía de satisfacción de cierta necesidad, por lo tanto la teoría se cumple.

Sería acertada la refutación anterior si no hubiera un factor determinante en esta discusión. En los resultados se encontró que la población es consciente de no escoger con plenitud los medios que consulta ya que la información que se le presenta es elegida por un algoritmo, por lo tanto, una persona no escoge con libertad y criterio aquello que utiliza para satisfacer cierta necesidad, sino que la decisión proviene de un tercero (el cual puede ser algún personaje o grupo con fines específicos).

Dicho de otro modo, los medios de comunicación si proveen gratificaciones a partir de alguna necesidad, pero este proceso no se lleva a cabo por parte de una audiencia activa, sino que es influenciada por un sistema que elige los medios por los cuales se satisface.

Este postulado, además de generar un problema latente y riesgoso en el manejo de información, representa también una oportunidad para ampliar el campo de estudio con referencia a este tema. Se ha encontrado que a pesar de la multidiversidad mediática y la sobreexposición informativa en donde se encuentra el mundo instaurado en la actualidad, aún quedan largos caminos por recorrer para generar una audiencia verdaderamente activa y crítica. A pesar de que existen casos (y cada vez son más frecuentes) de personas que realizan un ejercicio activo en torno a la revisión de fuentes y la consulta de diferentes medios, aún existe un control sistemático sobre la información.

Visto lo anterior, se puede analizar las limitaciones que presenta la teoría en torno al uso de las redes sociales (el cual representa un objeto de investigación reciente y en constante evolución) antes que en los resultados obtenidos referentes a la confiabilidad de los jóvenes hacia el gobierno ya que si se estudia el manejo, el control y el poder de ciertos grupos en el manejo de información en estos medios digitales, sin duda se podrán encontrar soluciones secundarias para los problemas que representa el bajo nivel de confianza de los jóvenes frente al gobierno federal.

Sin duda, el constante cambio y evolución en las nuevas tecnologías de la información ha creado un cambio paradigmático en la forma de vida de la humanidad; como se interrelacionan y cómo se comunica. Al igual que involucra cambios en las teorías de la comunicación conocidas. En cierto sentido, se puede creer que los avances tecnológicos han ido a una velocidad mucho mayor que la evolución social, provocando, de esta forma, que esta herramienta fuera de ser una gran oportunidad para desafiar el manejo hegemónico que sostenían los medios de comunicación en el siglo pasado no ha cambiado, sino que se ha trasladado a otros dispositivos.

Como cierre a la discusión, se plantea el cuestionamiento en torno a que si se puede llegar a considerar a las audiencias como activas y críticas (en su mayoría) tomando en cuenta los factores que pueden llegar a inferir en su toma de decisiones, especialmente en casos tan particulares y extraordinarios como lo presenta la pandemia actual. De este cuestionamiento es que a la vez se pueden encontrar las raíces que promueven la desconfianza hacia los gobiernos.

Conclusiones

A partir de todo lo que se encontró a lo largo del proceso de investigación y la discusión en torno a ella, se puede concluir que se cumplió parcialmente el objetivo de esta investigación. Se determinó que el manejo de información gubernamental durante la pandemia del Covid-19 presentó una disminución de confianza en un sector muy específico de la sociedad mexicana. Se exploraron los canales comunicativos más utilizados por esta muestra, concluyendo que aunque el uso de medios digitales sobresale en comparación con medios tradicionales, no se tiene mucha confianza en ellos, por lo que esta investigación presenta una oportunidad para la elaboración de futuros trabajos.

Por otro lado, se expone que los objetivos se cumplieron de forma parcial ya que no se puede tener una visión completa de la población mexicana de 18 a 25 años ya que los resultados obtenidos provienen de un sector muy específico de esa gran población. En primer lugar, las futuras investigaciones sería pertinente analizar lo mismo que se vio en este reporte aplicándolo a un sector de la población que componga jóvenes posicionados en un estrato socioeconómico medio o bajo. Por otro lado, se abren las posibilidades a estudios relacionados con la teoría de usos y gratificaciones en donde se puede estudiar a profundidad el origen de las necesidades mediáticas y sus medios para satisfacerlas.

Bibliografía:

1. Cantú Francisco y Hoyo Veronica (2017) *“México 2016: El declive de la confianza institucional”* revista de ciencia política, volumen 37, num 2, 2017, 493-517
2. Chew Cynthia y Eysenbach Gunther, (2010) *“Pandemics in the Age of Twitter: Content Analysis of Tweets during the 2009 H1N1 Outbreak”* Centre for Global eHealth Innovation, University Health Network, Toronto, Canada, (p. 11)
3. Esrella Martinez Eva Citlali (2020) *“Uso personajes y metáforas en la gestión de la crisis sanitaria del covid-19. revisión de la comunicación de sanidad pública en españa y méxico”* Revista española de comunicación en salud 2020, suplemento 1, p. 319-327 <https://doi.org/10.20318/recs.2020.5458>

4. Innerarity Daniel y Colomina Carme, (2019) *“Introducción: desinformación y poder, la crisis de los intermediarios.”* Revista afers internacionals, núm.124, p. 8.
5. katz, blumler y gurevitch, artíc. cit. pág. 135.
6. LatinoBarómetro (2017). *“Informe Latinobarómetro 2017”*, Cooperación LatinoBarómetro. Santiago de Chile. p. 16-31 disponible en: www.latinobarometro.org
7. Medina Rodriguez Leandro, De la Peza Pandal Ana y Shrum Wesley (2019) *“Sobre la desconfianza en la ciencia y la política: el brote de zika en México, 2016-2018”* Sociológica, año 34, número 96, enero-abril de 2019, pp. 205-238
8. Palmgreen, Philip y j. d. rayburn ii: an expectancy-value approach to media gratifications. en rosenngren, werner y palmgreen, p. 62.
9. Ramirez Montesinos Melisa (2005) *“La televisión como escuela paralela a la institución educativa: usos y gratificaciones que los niños en edad escolar, obtienen actualmente de los contenidos de ambas instituciones”* Tesis digitales, Universidad de las Américas Puebla. http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/montesinos_r_m/
10. Redacción revista Española de Comunicación en Salud (2020) *“La comunicación sobre la pandemia del COVID-19 en la era digital: manipulación informativa, fake news y redes sociales”*, Suplemento 1, p. 2. <https://doi.org/10.20318/recs.2020.5531>
11. Tirkkonen, P., & Luoma-aho, V. (2011). *“Online authority communication during an epidemic: A Finnish example.”* Public Relations Review, 37 (2), 172-174
12. Velazquez Tamez Laura Elizabeth y Zamarron Serena Agustin (2020) *“Cobertura informativa de la pandemia por COVID-19 en Nuevo León: liderazgo y periodismo con misión de servicio”* revista española de comunicación en salud 2020, suplemento 1, p.186-209 <https://doi.org/10.20318/recs.2020.5453>
13. Wolfsenberg, Markus, (2016) *“A conceptual analysis of trust in medicine: its definition, decline, and significance”*. Submission of thesis for a research degree, Keele University, p. 60 <https://eprints.keele.ac.uk/2377/1/WolfensbergerDMedEth2016.pdf>

