

**CREDIBILIDAD Y CONFIANZA QUE OTORGAN LOS JÓVENES A LA
COMUNICACIÓN GUBERNAMENTAL SOBRE LA COVID-19 EN LA ZONA
METROPOLITANA DEL VALLE DE MÉXICO**

**CREDIBILITY AND CONFIDENCE THAT YOUNG PEOPLE GIVE TO
GOVERNMENT COMMUNICATION ABOUT COVID-19 IN THE
METROPOLITAN AREA OF THE VALLEY OF MEXICO**

Rebeca Arévalo-Martínez^a / Rogelio Del Prado-Flores^b /
Isabel Lincoln Strange-R.^c

Nota sobre los autores:

^a Doctora en Comunicación Aplicada por la Universidad Anáhuac México con un Posdoctorado por la Universidad de Málaga. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1163-6752>

^b Doctor, Maestro y Licenciado en Filosofía por la UNAM. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2181-2724>

^c Doctora en Ciencias Políticas y Sociales, línea Comunicación y cultura, egresada con Mención Honorífica, por parte de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6998-9123>

Esta investigación contó con el apoyo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT). Los autores no tienen ningún conflicto de interés al haber hecho esta investigación.

Remita cualquier duda sobre este artículo al siguiente correo electrónico: rebeca.arevalo@anahuac.mx

Recibido: 26/04/2021 Corregido: 29/09/2021 Aceptado: 04/10/2021



Copyright (c) 2021 Rebeca Arévalo Martínez. Este texto está protegido por una licencia [Creative Commons 4.0](#).

Rebeca Arévalo Martínez/Rogelio Del Prado Flores/Isabel Lincoln Strange R.
Credibilidad y confianza que otorgan los jóvenes a la comunicación gubernamental
sobre la covid-19 en la Zona Metropolitana del Valle de México
Revista *Xihmai* XVI (32), 9-44, julio–diciembre 2021

**CREDIBILIDAD Y CONFIANZA QUE OTORGAN LOS JÓVENES A LA
COMUNICACIÓN GUBERNAMENTAL SOBRE LA COVID-19 EN LA ZONA
METROPOLITANA DEL VALLE DE MÉXICO**

**CREDIBILITY AND CONFIDENCE THAT YOUNG PEOPLE GIVE TO
GOVERNMENT COMMUNICATION ABOUT COVID-19 IN THE
METROPOLITAN AREA OF THE VALLEY OF MEXICO**

Resumen

El presente artículo tuvo como objetivo evaluar la credibilidad y confianza que otorgan los jóvenes de la Zona Metropolitana del Valle de México a la comunicación gubernamental mexicana con respecto a la COVID-19 con la finalidad de conocer cómo influye en su percepción de la enfermedad y en sus acciones al respecto. Sobre los hallazgos se puede sostener que, la información sobre protección y el conocimiento de los síntomas es la que en primer lugar los jóvenes encuestados comentan con todos sus conocidos y que, además, comparten publicando en redes sociales. Los jóvenes en un 70% perciben que pueden enfermarse, más del 50% confía en los científicos que estudian la COVID-19 y en las instituciones de salud, independientemente de cómo se evalúan los mensajes del gobierno. Finalmente, se propone que la comunicación gubernamental en torno al manejo de la crisis parta de un sentido de solidaridad trascendente que implica el valor de vida de cada ser humano.

Palabras clave: comunicación gubernamental, pandemia, credibilidad, confianza, jóvenes en pobreza.

Abstract

The main objective of this article was to evaluate the credibility and trust that young people from the Metropolitan Area of the Valley of Mexico give to the government communication of Mexico regarding COVID-19. This article was written to know how this communication influences their perception of the disease and in the actions regard it. Based on the findings, it can be argued that the information on protection and knowledge of symptoms of the COVID-19 is one of the most popular concerns of the young respondents. As well, they share their concern about the postings in social networks. Like was, 70% of the young people perceived that they could get sick, 50% trust on scientists who study the COVID-19, and the same number believes in the capacity of health institutions, regardless of how government messages are evaluated. Finally, it's proposed that government communication regarding the management of the crisis starts in a transcendent sense of solidarity that implies the value of life of each human being.

Keywords: government communication, pandemic, credibility, trust, youth.

Estado de la cuestión: la comunicación gubernamental, respuesta ciudadana y los jóvenes en la COVID-19

Los trabajos que existen en torno a la comunicación gubernamental se dividen en diversas temáticas y aproximaciones que pueden categorizarse en tres puntos principales: 1) los textos en los que se busca definir y estudiar las cualidades de la comunicación gubernamental; 2) los textos en los que se analizan las características de dicha comunicación en México y otros países de América Latina en el momento de la contingencia COVID-19; 3) los estudios que existen en torno a los jóvenes y la pandemia.

Sobre comunicación gubernamental, Mario Riorda (2011) apunta que esta se sostiene en la capacidad de los gobiernos de tener una mentalidad diferente, centrada en la técnica y la racionalidad, y en la manera en que establecen vínculos con las instituciones. A esto el autor lo denomina “gubernamentalidad” (governmentality), que se define como la capacidad de reducir tensiones. A partir de ello, comprende que la comunicación gubernamental tiene como principal objetivo generar consenso, un elemento fundamental para la supervivencia de un sistema político y la estabilidad, y que sirve para generar acciones políticas. En un trabajo previo, Riorda (2006) señala que la comunicación gubernamental es un medio a través del cual un gobierno democrático intenta hacer explícitos sus propósitos y orientaciones, de tal manera que se espera el apoyo de la opinión pública para el desarrollo de políticas públicas.

Sobre el tema, Belén Amadeo (2016) establece que los gobiernos deben comunicarse con los ciudadanos de manera clara, planificada y coherente, a través de una comunicación estratégica que funcione de manera acertada, ya que esta cuestión no depende únicamente del poder ejecutivo, sino, también, de las diversas instancias gubernamentales. A través de la exposición de un estado del arte, la autora define la comunicación gubernamental como la conexión entre las relaciones públicas y las comunicaciones del gobierno, lo que implica hablar de entendimiento mutuo: "la comunicación que implica el desarrollo y actuación de una institución política con función ejecutiva. Esto abarca desde la comunicación de un presidente, de un primer ministro o de un ministerio hasta la comunicación de una alcaldía, una concejalía o de una consejería de un gobierno autonómico" (Canel y Sanders citados en Amadeo, 2016). Según apunta, la comunicación gubernamental es una herramienta que

va más allá de legitimar a un gobierno en turno, una labor que se convierte en permanente en algunos casos.

Por su parte, Cezar (2018) apunta que la comunicación y la comprensión de su uso es fundamental para el logro de objetivos sociales y gubernamentales. El desarrollo de una gestión pública implica el uso de una serie de instrumentos del sector empresarial que funcionen en el ámbito de la administración, proyectos y políticas públicas. Para el autor, esto implica hacer uso de pautas de marketing dirigidas a estimular un Estado más competitivo, con el afán de solucionar las demandas sociales. No obstante, existen interferencias en la comunicación que pueden interrumpir los objetivos principales de la misma.

Otros trabajos estudian la comunicación gubernamental como comunicación política, Winocour (2000) señala que su principal función es identificar problemas a través de políticos y medios; en segundo lugar, abrir canales de participación ciudadana para la legitimidad de los temas de la agenda política y para marginar cuestiones en las que no existe un consenso. Sobre el tema, Aguilar (2016) hace un análisis de los mitos de gobierno que han existido en México a lo largo de su historia, principalmente desde la década de los ochenta. Se trata de un texto que analiza una comunicación gubernamental sostenida en el triunfo de la Revolución Mexicana a través de los medios de comunicación. Para el autor, la comunicación del gobierno de Peña Nieto se centró “en publicitar su eficacia al lograr la aprobación de las reformas” (p. 214), de tal manera que este trabajo expone la eficacia de la historia como disciplina en las estrategias de comunicación gubernamental.

Por otro lado, al estudiar los medios y su interacción con el gobierno, Rincón y Riorda (2016) exponen que los medios de comunicación y las pantallas digitales son los espacios en los que se pone en juego la democracia, debido a que la sociedad se encuentra inmersa en la “ilusión” que estos espacios representan. En este sentido, los medios son necesarios para asegurar la gobernabilidad y construir legitimidad política es un mito del siglo XX; a la luz del siglo XXI, el internet y el uso de las redes sociales ampliaron los derechos a la comunicación de los sujetos. No obstante, de manera histórica, la comunicación gubernamental ha propiciado narrativas que privilegian la creación de mitos que respaldan la imagen gubernamental.

En cuanto al comparativo de la comunicación gubernamental entre diversas naciones, el trabajo de Meyenberg (2015) analiza la comunicación gubernamental de México y Gran Bretaña, a partir de tres puntos principales: 1) la lógica de la comunicación gubernamental; 2) la operación de las tareas de comunicación; 3) el funcionamiento de la estructura de la oficina de comunicación. El objetivo es comprender si las estrategias de comunicación gubernamental en ambos países han sido efectivas, según las condiciones de vida en cada uno de estos contextos y de las prácticas políticas de los mismos. Desde el punto de vista de la autora, la forma en las que se comunican las políticas gubernamentales a los medios tiene importantes alcances económicos y sociales.

En lo que respecta al estudio de casos específicos, Fernández et al. (2019) analizan el papel que desempeña la comunicación como elemento estratégico para preservar la imagen y la reputación gubernamental. A partir del análisis del discurso de los voceros públicos, en el caso específico del terremoto del 19 de septiembre de 2017, las autoras establecen la “responsabilidad discursiva” de los voceros en la crisis resultado de la tragedia; se trata de una investigación de tipo documental interpretativa. Las autoras concluyen que existe responsabilidad social, institucional y/o corporativa, que obliga a un actuar comprometido de las organizaciones y que sostiene la reputación de las organizaciones.

Otro trabajo que se inserta en esta línea temática es el realizado por Llano y Aguila (2020), que analiza la capacidad de los gobiernos y los sistemas políticos para manejar la crisis provocada por la pandemia COVID-19, en donde la comunicación tiene un lugar preponderante. El objetivo de dicho trabajo es analizar 28 conferencias de prensa de la Secretaría de Salud de México, como el principal espacio de comunicación, durante la segunda fase de la misma pandemia, con el afán de exponer cuáles han sido las características de la gestión gubernamental durante la crisis y cómo las conferencias de prensa se estructuran como un espacio privilegiado de comunicación.

En torno a los estudios sobre la comunicación gubernamental y el manejo de la contingencia del COVID-19 en otros países de habla hispana, existen publicaciones que establecen que España es una de las naciones en las que es posible estudiar el impacto de los mensajes emitidos por el gobierno sobre

contingencia sanitaria. Losada et al. (2020) analizan los canales y las fuentes informativas de las que hicieron uso los españoles y los efectos que estos tienen en la sociedad. Se observa que las noticias sobre la pandemia y las comunicaciones gubernamentales crearon tristeza, ansiedad y miedo. En este artículo se estudia, además, la información con la que cuenta la población española en torno al COVID-19 para identificar las emociones relacionadas con la información que se recibe a través de los medios de comunicación. Asimismo, se observa que las noticias sobre la pandemia generaron sentimientos de: “Tristeza, Ansiedad, Confianza e Ira”, mismos que variaron según el consumo informativo. En estos casos es fundamental demostrar preocupación y simpatía (concern/sympathy) (Coombs, 2007, p. 5) a los afectados; la expresión de estos sentimientos de manera pública permite mitigar los efectos de la crisis. Es importante no perder de vista que las partes interesadas sienten “afecto” por una institución u organización (Coombs, p. 39), por lo que las percepciones negativas resultado de una crisis pueden tener una huella que se mantenga a lo largo de varios años.

En torno al tema, Elías (2020) señala que la información de la pandemia tiene un fuerte contenido científico en la comunicación institucional del gobierno de España, por lo que el autor analiza las condiciones del periodo del «Estado de alarma» y profundiza en las razones por las cuales los ciudadanos no confían en los expertos gubernamentales. Asimismo, analiza cómo la comunicación institucional “perjudica la imagen del científico y de la ciencia”. Estos elementos fomentaron el crecimiento del uso de las redes sociales y, en consecuencia, de las *fake news*. En este sentido, en momento de crisis pandémicas, las relaciones entre la ciencia y el poder político han sido fundamentales. Elías (2020), apunta que el discurso gubernamental en torno a la pandemia tiene un alto contenido científico en la difusión mediática, en el caso específico de España. A través del análisis de las entrevistas realizadas, el autor concluye que el uso de expertos en la comunicación gubernamental no genera mayor confianza en los receptores. Asimismo, este trabajo observa los fallos que presentó la estrategia gubernamental institucional, a partir de la contextualización de las redes sociales y las *fake news*.

Por otra parte, existen investigaciones que analizan las estrategias de comunicación en países de América Latina, como en Brasil y Argentina (Iglesias, 2020), donde las protestas sociales se hicieron evidentes, dadas las

decisiones presidenciales de cada una de esas naciones y las estrategias de comunicación.

En el caso de los trabajos que versan sobre el mismo tema, pero cuyo espacio de observación es México, Karam (2020) realiza un análisis al discurso en los momentos de la pandemia de COVID-19 y sus efectos en la población. A través del estudio de las funciones comunicativas de dichas prácticas discursivas abundantes en este contexto, a partir de sus cualidades metalingüística, referencial y emotiva. Desde el punto de vista del autor, la autoridad, en su intento por justificar y/o legitimar el tratamiento político, sanitario y comunicativo y gestionar los efectos de estos elementos en la sociedad, diversificó el discurso; a partir de un estudio “básicamente exploratorio”, se identifican las variables que dan lugar al trabajo descriptivo, sustentado en las conferencias de prensa del subsecretario de salud Hugo López-Gatell.

Con respecto a la comunicación oficial en torno a la contingencia en nuestro país, Ramírez (2020) analiza como un indicio de crisis ambiental y sanitaria. El trabajo da seguimiento a las investigaciones relacionadas con la comunicación para el desarrollo y la salud y el ambiente y las integra de manera interdisciplinaria, de tal manera que se trabaja con diversos núcleos de la comunicación: gubernamental, social, ambiental y de salud. El objetivo de este trabajo consiste en analizar si las políticas públicas y la comunicación oficial fueron efectivas para contener el crecimiento de los contagios masivos de COVID-19. En este sentido, el autor apunta que la comunicación gubernamental implementó una “comunicación científica vertical” y declarativa, en la que los problemas de salud y su comunicación no se agotan en sí mismos. Sobre la misma línea temática, pero en el caso de México, Fernández (2020) observa que, ante la multitud de mensajes, fuentes y medios, las *fake news* dominan una serie de comunicaciones, no oficiales ni gubernamentales, pero que supeditan las acciones a seguir en torno a la pandemia.

En cuanto a los estudios de relacionados con los jóvenes y la comunicación gubernamental en torno a la pandemia en México, Sánchez-Mora et al. (2020) estudian cómo la población se enfrentó a información disímbola con respecto a la epidemia, lo que llevó a la formación de una comprensión errónea del fenómeno que tuvo consecuencias particulares, especialmente en niñas, niños y jóvenes de México. Por medio de una investigación cuantitativa y cualitativa,

las autoras demostraron que el nivel escolar no fue un elemento esencial para comprender los procesos que llevan al contagio, así como los pasos que son necesarios para el autocuidado.

En este sentido, otras investigaciones retoman el tema de la educación media, media-superior y superior durante de la pandemia; Cazales et al. (2020) estudian, a través de una investigación cualitativa, las políticas educativas implementadas por el Gobierno de México frente a la contingencia sanitaria. Para los autores, la carencia de una cultura en TICs en los niños y niñas, así como la falta de tecnología aplicable a la educación tuvo un impacto negativo en los alumnos y en las prácticas docentes.

Por su parte, Banderas Martínez (2020) investiga cómo la revolución de las tecnologías y el uso de las redes sociales en los jóvenes ha tenido un impacto en los procesos de escritura tradicionales; aunado a esto, se recurre a la captura de evidencia audiovisual para narrar las actividades de su vida cotidiana, de tal manera que los jóvenes de preparatoria han registrado sus actividades durante la pandemia a través del uso de estas herramientas.

Marco contextual: Desarrollo de la contingencia COVID-19 en México y las estrategias de comunicación implementadas por el Gobierno

La epidemia SARS-CoV2 surgió en la Ciudad de Wuhan en China durante el mes de noviembre de 2019; el primer caso fue notificado por dicho país el 31 de diciembre (Organización Mundial de la Salud). En pocos meses, el brote del virus se convirtió en una pandemia que afectó a todos los países del mundo. En el caso de nuestro país, el primer caso se detectó el 27 de febrero de 2020 y, a partir de ese momento, el crecimiento de los contagios sucedió de manera acelerada. Para el 28 de abril, tan solo en la Ciudad de México, habían 3,643 hospitalizados totales; el corte para el 31 de mayo fue de 6,355, casi el doble. La cifra disminuyó los siguientes meses: el 27 de junio se registraron 5,333; el 29 de julio, 4,700; el 31 de agosto, 3,833; el 27 de septiembre, se registraron 3,379 hospitalizaciones. A partir de octubre, los contagios empezaron a aumentar nuevamente, con 3,829 para finales de dicho mes; 5,033 para el 29 de noviembre; el corte del 19 de diciembre de 2020 es el más alto, con 7,052 hospitalizados totales (Gobierno de la Ciudad de México, 2020c). Estos datos únicamente apuntan el número de personas hospitalizadas por día debido a COVID-19, aunque la cifra de infectados fue mayor.

Las medidas relacionadas con la prevención de contagios iniciaron en el mes de marzo del año 2020. En el Diario Oficial de la Federación se publicaron las normas instauradas por el Gobierno Federal para prevenir el contagio, el aumento de casos y, en consecuencia, asegurar la capacidad hospitalaria. En los acuerdos se anotaban los siguientes puntos esenciales: a) la inmediata suspensión de todas las actividades no esenciales, en un periodo que corre del 30 de marzo al 30 de abril de 2020; b) suspensión de actividades laborales que no sean de la rama médica, paramédica y administrativa; c) se mantienen las actividades relacionadas con la seguridad pública y la defensa ciudadana; d) siguen funcionando las actividades relacionadas con la economía; e) se mantienen actividades relacionadas con la operación de programas gubernamentales. Por otro lado, en dicho documento se establecía, “que los recintos que realizan actividades esenciales no podrán realizar reuniones con más de 50 personas”. Finalmente, se exhortaba a la población al resguardo domiciliario (Secretaría de Gobernación [SEGOB], 31 de marzo del 2020a).

En un acuerdo posterior, publicado en el mismo Diario Oficial de la Federación, correspondiente al 21 de abril del 2020, un mes después de la publicación del primero, se hicieron algunas acotaciones al anterior, relacionadas con diversas acciones extraordinarias tomadas por el presidente de la República, Andrés Manuel López Obrador, que ayudarían a mitigar el impacto de la pandemia. En este documento se estableció que la Secretaría de Salud determinaría todas las acciones que resulten necesarias para atender dicha emergencia. Asimismo, que derivado del análisis técnico realizado por el Grupo Científico Asesor para responder a la emergencia generada por el virus SARS-CoV2, cuyos resultados fueron presentados por el Subsecretario de Prevención y Promoción de la Salud, era necesario mantener y extender la Jornada Nacional de Sana Distancia hasta el 30 de mayo de 2020 (SEGOB, 31 de marzo 2020b). En los acuerdos, se reiteraba la suspensión de las actividades no esenciales. De igual modo, el Gobierno Federal estableció que se mantendría un reporte diario de ocupación hospitalaria; se instrumentaría las medidas de prevención; el establecimiento de los mecanismos para la movilidad de los habitantes; finalmente, informar a la Secretaría de Salud Federal sobre el seguimiento (SEGOB, 31 de marzo del 2020b).

Igualmente, en las páginas de Internet institucionales se expusieron los acuerdos relacionados con las medidas extraordinarias tomadas ante la pandemia. Se desarrolló el sitio web coronavirus.gob.mx, en el que se muestra

“Todo sobre el COVID-19”, con diversas pestañas que llevan a los usuarios a estar informados sobre la enfermedad, su impacto social y otros temas relevantes al respecto, como las medidas de prevención y el momento en que los ciudadanos deben acudir a los servicios de salud, en caso de que estén enfermos. También, en ese espacio, se promueven dos iniciativas gubernamentales: “Susana Distancia” y “Quédate en casa ¡Juntos venceremos al coronavirus!”. Estas dos acciones para evitar el contagio, también se dieron a conocer en otros medios de comunicación.

Figura 1: Carteles y promoción: “Todo sobre COVID”



Fuente: Gobierno de México (2020)

En la parte baja del sitio web mencionado, aparece una liga que lleva al usuario a la Conferencia de Prensa del día, en la que se da a conocer el “Comunicado Técnico Diario” de la Secretaría de Salud, de tal manera que se puede acceder a los comunicados que se han realizado por parte de este organismo desde que inició la pandemia. Al final, se encuentran dos mensajes, el primero del Dr. Hugo López-Gatell Ramírez, Subsecretario de Prevención y Promoción de la Salud, que dice lo siguiente:

Al final del día, lo que vamos a tener es la historia natural de una epidemia: esta enfermedad infecciosa, como muchas otras, a pesar de que no tienen un tratamiento específico, no existe en el mundo entero una vacuna ni tampoco un medicamento que cure de manera directa esta enfermedad; afortunadamente, es una enfermedad que las propias defensas del organismo, el sistema inmune logra eliminar, porque logra impedir la multiplicación del virus. (López-Gatell, citado por Gobierno de México, 2020)

Después de que se expone la opinión de López-Gatell, aparece una frase del Dr. Tedros Adhanom, el director general de la Organización Mundial de la Salud, que dice lo siguiente:

Esta es una pandemia que se puede controlar. Los países que decidan renunciar a medidas fundamentales de salud pública pueden acabar enfrentándose a un

Rebeca Arévalo Martínez/Rogelio Del Prado Flores/Isabel Lincoln Strange R.
Credibilidad y confianza que otorgan los jóvenes a la comunicación gubernamental
sobre la covid-19 en la Zona Metropolitana del Valle de México
Revista *Xihmai* XVI (32), 9-44, julio–diciembre 2021

problema mayor y a una carga más pesada para el sistema de salud, que requiera aún medidas más severas de control. Todos los países deben encontrar un delicado equilibrio entre la protección de la salud, la prevención de los trastornos sociales y económicos, y el respeto a los derechos humanos. (Adhanom, citado por Gobierno de México, 2020)

Hay contrastes entre la declaración de López-Gatell y la de Tedros Adhanom; el primero se refiere a la enfermedad como “epidemia” y el segundo como “pandemia”. Asimismo, el mexicano se refiere a una defensa propia del organismo humano en contra de la enfermedad; por su parte, el director de la OMS apunta que la forma de combatir al virus se sostiene en las estrategias gubernamentales. Además de la información generada a través de diversas páginas web, el Gobierno Federal ha venido realizando una serie de conferencias de prensa en las que se expone el avance de la enfermedad y las medidas tomadas por el Estado al respecto. Estas conferencias están disponibles en el sitio web del Gobierno de México, junto con el video que muestra un resumen de estas.

Por otro lado, la Ciudad de México puso en marcha, desde el 19 de marzo de 2020, el Modelo Epidemiológico COVID-19, en el que se planifica la respuesta y el seguimiento a la pandemia, mediante una serie de escenarios epidemiológicos que pueden presentarse en la Zona Metropolitana. Este modelo permite estimar la capacidad hospitalaria, general y con intubación, para atender a la población; también, contabiliza los datos mismos de la hospitalización por día. El modelo funciona a partir de una serie de especificaciones temporales como: infección, incubación, hospitalización, recuperación, días transcurridos entre la presencia de síntomas y la hospitalización; hospitalización en casos graves; ingreso a terapia intensiva. El modelo permite el análisis de la “sensibilidad de los parámetros para crear umbrales de incertidumbre en las proyecciones” (Modelo COVID-19, 2020).

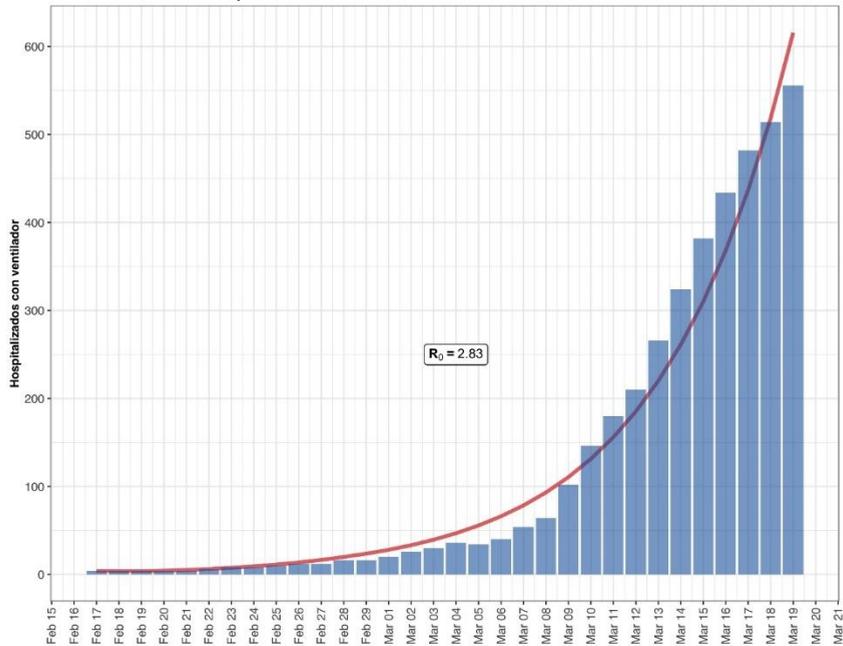
El modelo tiene algunas condicionantes, debido a que se presupone que el 80% de los infectados son asintomáticos, a pesar de que, como el mismo sitio web lo señala, hay modelos en otras partes de mundo que incorporan a los asintomáticos infectados. Asimismo, se anota: “se supone que entre el 22 de febrero y el 20 de marzo la tasa de detección de casos es del 50%. Después de correr diversos escenarios para distintas tasas de detección (CDR), se optó por el 50% al ser del que mejor modelaba a nuestros datos de hospitalizaciones observables entre el 20 de marzo y el primero de abril” (Gobierno de la Ciudad Xihmai 20

Rebeca Arévalo Martínez/Rogelio Del Prado Flores/Isabel Lincoln Strange R.
Credibilidad y confianza que otorgan los jóvenes a la comunicación gubernamental
sobre la covid-19 en la Zona Metropolitana del Valle de México
Revista *Xihmai* XVI (32), 9-44, julio–diciembre 2021

de México, 2020b). Esta información da por hecho que el número de contagios será similar al presentado en los primeros 10 días de la llegada del virus al país.

Por lo tanto, y a partir de lo mencionado en los párrafos anteriores, fue necesario observar las proyecciones y el ajuste del Modelo Epidemiológico COVID-19, debido a que este se generó con los datos recabados del 22 de febrero al 21 de marzo de 2020, y del 20 de marzo al 1° de abril. Según anota el sitio web del Gobierno de la Ciudad de México, conforme avanzó la pandemia, se implementaron datos de Máxima Verosimilitud y Minimización de Errores Cuadrados, a partir de la perspectiva teórica de autores como Banks, Hu, Thompson y Chowel, “con el objetivo de encontrar la tasa de reproducción (R_0) que, dados los parámetros de nuestro modelo, mejor se ajusta a la curva observada de confirmaciones de casos” (Gobierno de la Ciudad de México, 2020b). El escenario en el que se proyectó el modelo asumía que la tasa de detección de casos es del 50%, según las cifras de los primeros 10 días de contagio, de tal manera que el Gobierno de la Ciudad de México tuvo que hacer ajustes al mismo. En la siguiente gráfica, se muestra la Versión 1 para la Zona Metropolitana y el Valle de México.

Figura 2. Gráfica del Modelo Epidemiológico para la Zona Metropolitana del Valle de México. Estimación de parámetros de Feb-17 a Mar-19.



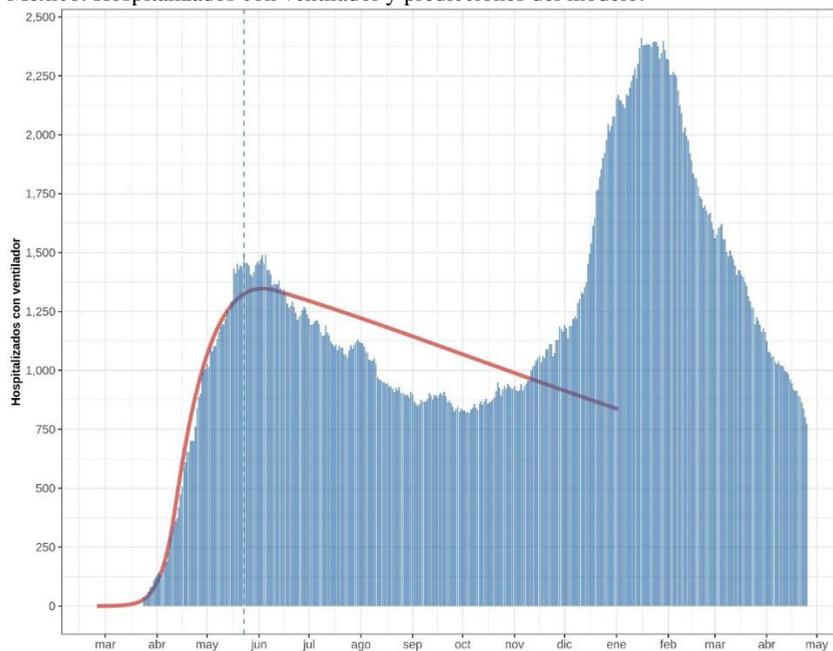
Fuente: Gobierno de la Ciudad de México (2020b).

Como se expone en esta primera gráfica, el Gobierno de la Ciudad de México proyectó que la cantidad de hospitalizaciones con ventilador sería similar al número de contagios. En ese sentido, es necesario anotar que tanto el Gobierno Federal como los gobiernos locales implementaron la cuarentena desde el 20 de marzo de 2020, misma que implicaba una serie de restricciones en torno a las actividades cotidianas que evitarían el contacto entre las personas y, en consecuencia, prevendrían los contagios, como se anotó anteriormente.

El modelo base, explicado en párrafos anteriores, tenía el objetivo de planificar la capacidad hospitalaria a partir del número de enfermos; como se anotó, este se generó pensando en que las medidas de confinamiento serían efectivas, y suficientes, para detener la pandemia, de tal manera que se le dio a los ciudadanos una idea equivocada, resultado de la estructura del modelo, en

torno a la contención de la epidemia, desde una perspectiva institucional. En las dos siguientes gráficas se observan las proyecciones del modelo, que se hizo correr en los escenarios “menos optimistas” (Gobierno de la Ciudad de México, 2020b), en contraste con los datos reales observados.

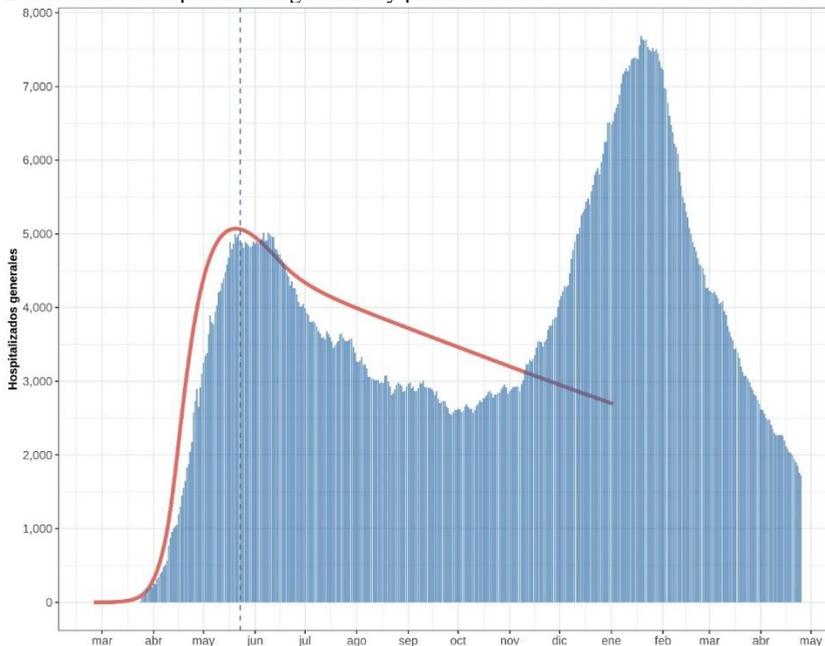
Figura 3. Gráfica del Modelo Epidemiológico para la Zona Metropolitana del Valle de México. Hospitalizados con ventilador y predicciones del modelo.



Fuente: Gobierno de la Ciudad de México (2020b)

Como se observa en la Figura 3, desde el inicio de la pandemia, el Gobierno de Ciudad de México proyectó una prospectiva (en rojo) que ha rebasado por mucho a los sistemas de salud. En la gráfica se expone que se esperaba que, para diciembre 2020 y enero del 2021, la cifra de enfermos hospitalizados con ventilador fuera poco mayor a los 750; sin embargo, como se muestra en la gráfica (en color azul), esta cifra casi toca los 2,500 casos, casi tres veces más de lo proyectado en marzo de 2020.

Figura 4. Modelo Epidemiológico para la Zona Metropolitana del Valle de México. Estimación de hospitalizados generales y predicciones.



Fuente: Gobierno de la Ciudad de México (2020b).

Según la prospectiva, para diciembre 2020 y enero de 2021, la Ciudad de México y área metropolitana tendría poco más de 2,500 hospitalizaciones generales; en la realidad, se alcanzaron poco menos de 8 mil casos; nuevamente, casi tres veces más la cifra proyectada. Es importante observar que, en cualquiera de los escenarios contemplados, las proyecciones superan las posibilidades hospitalarias de la Zona Metropolitana, de tal manera que la comunicación gubernamental puede ser susceptible de ajustes y cambios, dependiendo de las circunstancias. No obstante, a los datos otorgados por las autoridades se añade la realidad cotidiana: una alta cantidad de muertos resultado de la pandemia; desinformación; falta de espacios en hospitales.

Comunicación Gubernamental

La comunicación gubernamental es uno de los medios de control para lograr los fines que se propone el ejercicio del poder. Con independencia de los propósitos que se plantea el poder, los gobiernos tienen que asegurarse de un costoso pero necesario equilibrio entre salud pública y economía para que la sociedad se convierta en un cuerpo relativamente homogéneo y factible de modelar. La comunicación va más allá de ser una herramienta del poder, no solo es un medio, es el ejercicio del poder mismo (Foucault, 1999). De esta forma, el control de la salud pública, el manejo de la economía y el ejercicio de poder a través de la comunicación gubernamental constituyen lo que Foucault denomina como «biopolítica» (Foucault, 2006). Esta triada busca mantener activa, saludable y rentable a la población por un tiempo prolongado. La estabilidad implica la colaboración de una generación a otra de ciudadanos (Rawls, 2002); por lo tanto, utilizando una expresión de Freud (1914), estos tendrán que repetir, recordar y reelaborar los discursos del gobierno. La fuerza ejercida para lograr el apoyo ciudadano para alcanzar el deseable equilibrio incide directamente en la vida de grupos sociales. La biopolítica moderna es el costo que se tiene que pagar por ser parte de una población funcional (Bauman, 2011).

Sin embargo, los grupos poblacionales ejercen distintos tipos de resistencia, como señala Bauman, están hechos de diferentes materiales de resistencia. La sociología se creó para asegurar la homogeneidad dentro de la diversidad, creando diferentes espacios de libertades que confluyan en un cuerpo social que navega relativamente compacto para evitar su hundimiento (Sloterdijk, 1994). La sociología junto con las llamadas ciencias humanas no han logrado del todo el propósito que se plantearon desde su configuración científica en el siglo XIX, ser las perfectas aliadas del ejercicio de gobierno (Bauman, 2011), por lo que el anhelo de construcción de una estabilidad poblacional es una tarea inacabada, la modelación de la racionalidad de las subjetividades no solo pasa por una permanente estrategia de campaña, sino que tiene que venir acompañada de múltiples políticas económicas y de salud pública diferenciadas.

Para Foucault (2006), el poder es algo que circula, no es una sustancia, no es una facultad, no es algo que se detente de manera natural, sino que se ejerce. En la biopolítica moderna, el discurso de los gobiernos está construido como

una estrategia que apela mayormente al manejo de las emociones para desactivar los sentimientos conflictivos del pasado. Se pretende que la población no elabore su propia interpretación de la realidad. A los saberes subversivos, al conocimiento soterrado, a los saberes de los grupos relegados, se les contraponen una ingeniería disciplinar de saberes (Foucault, 2006). El manejo del malestar en la cultura, así como la indignación están monitoreadas permanentemente por el poder gubernamental para la aplicación del antídoto necesario para controlar la enfermedad que lleve a la descomposición del cuerpo poblacional. Se trata de un «panoptismo» que no solo vigila, sino controla, disciplina metiendo en cintura los excesos de saberes subversivos al biopoder.

La biopolítica moderna es una tarea sumamente compleja y difícil de lograr, la realidad sobrepasa la racionalidad de la que se parte y los recursos para la gestión del gobierno son escasos. La teoría política inglesa parte de la insuperable escasez de recursos como el principal escollo para el ejercicio de gobierno (Hobbes, 1992). La política económica basada en la libre competencia del mercado se encuentra descrita desde el siglo XVII, la cual encierra la necesidad de aplicar acciones y sentimientos de un egoísmo naturalizado y esparcido por todos los grupos que componen el cuerpo político; el principio regulador de actitudes señala que cualquier individuo, con independencia del grupo social al que pertenezca, en situaciones de escasez, en primer lugar preferirá satisfacer sus propias necesidades y la de los suyos, antes de compartir sus bienes primarios con los más necesitados (Hobbes, 1992). Es la hipótesis del individualismo posesivo que considera que los bienes que produce su trabajo son por derecho natural suyos, que no debe nada a los demás, ni al estado mismo. El mismo principio de derecho natural liberal opera dentro de la lógica de la libre cooperación de los integrantes de la sociedad para satisfacer la necesidad de contar con bienes públicos. Un individuo es escrupulosamente pícaro y escéptico mientras no constate una verdadera cooperación de los otros conciudadanos, es decir, solo participaría por el bien común si no se siente engañado por los demás (Thaler, 2018).

Los principios reguladores del egoísmo natural y del sujeto posesivo liberal, construyen el entramado en que se teje la vida política del hombre moderno. De este modo, lo político se encuentra imposible ante la decisión entre a quién se deja vivir y a quién se deja morir (Foucault, 2007). La biopolítica colinda con una necropolítica, la perversa administración y gestión de la muerte de

personas para que otros sobrevivan. Ante la impotencia de asegurar la vida a todos los integrantes de la población, la necropolítica se manifiesta indiferente, inmutable e inmovible ante el mal (Cohen, 2011).

La muerte, las enfermedades y las crisis económicas tienen que ser percibidas como una realidad ajena al ejercicio del poder gubernamental, algo que sobre pasa la responsabilidad del gobierno. En este sentido, las crisis de cualquier tipo pueden ser creadas por una sola persona, generalmente, cuando se le acusa de irregularidades; en esos casos, esa persona recurre, comúnmente, a las siguientes estrategias de comunicación que van en detrimento de la institución y/o organización: a) negación: dice no estar involucrada en los hechos; b) reafirmación: recordarle a las partes interesadas las cosas buenas que había realizado dicha persona; c) diferenciación: quitarle el contexto negativo a las acciones realizadas; d) transparencia: abrir el contexto de manera amplia y favorable (Coombs, 2010, p. 30). No obstante, en el caso de las primeras tres opciones se pone en juego la reputación ética de la organización, ya que la negación es acompañada de la existencia de un chivo expiatorio; ataques acusadores; excusas para minimizar la responsabilidad (Coombs, 2010, p. 39), entre otros elementos.

Los afectados por las crisis, en mayor o menor medida, deben ser incluidos en las políticas de acción correctiva y en la estrategia de compensaciones proyectadas por la organización/institución; de manera contraria, la negación provoca un daño mayor que la misma crisis (2014, p. 7), de tal manera que se recomienda hacer uso de prácticas de comunicación transparentes. Por ello, es necesario considerar los siguientes aspectos para abordar la crisis: 1) realizar una investigación que gire alrededor de las partes interesadas; 2) identificar el momento en el que se reportó la crisis y su impacto; 3) considerar a los afectados (*victims*), no sólo de la crisis, sino de los mensajes públicos de la crisis; 4) cuidar la desinformación: luchar de manera intensiva por dar a conocer la información exacta. De tal manera que se espera que la administración cuente con un plan y un equipo para resolver crisis que se haya actualizado por lo menos una vez al año; en esta fase, el vocero, tiene un papel fundamental, debido a que se trata de una persona entrenada para lidiar con los medios, a través de mensajes previos y la identificación de los canales adecuados de comunicación (Coombs, 2007).

Se trata de lo que Žižek (2003) denomina como «el eclipse de la ética por lo político». La necropolítica es la naturalización del mal. El mal radical en tanto poder de anulación de los mecanismos subjetivos de contrapeso. El mal sin dialéctica requiere cambios en las percepciones y en las actitudes de los ciudadanos ante las enfermedades, la pobreza y las injusticias sociales, por lo tanto, una racionalidad gubernamental como un conjunto de estrategias articuladas en formas de saber, en mecanismos de poder y procesos de subjetivización (Gros, 2007). El biopoder, la gubernamentalidad y la necropolítica implican procesos de comunicación

que circulan por todo el espesor y la extensión del tejido social (aunque siga siendo evidente que estos flujos son controlados y regulados por tecnologías y máquinas en el solo provecho de una parte de la sociedad); el poder no es una cosa en manos de algunos, sino el elemento que pasa entre todos, enlazándolos y separándolos a la vez, reuniéndolos en el conflicto que los opone. (Gros, 2007, p. 104)

De este modo, hay que entender que el biopoder, las gubernamentalidades y la necropolítica no se reducen en una relación unilateral de dominación; más bien, se trata de estrategias discursivas que como redes de múltiples de conectores atraviesan las oposiciones entre grupos poblacionales, que no se acotan a los dictados de un sector de la población, sino que se sostiene gracias a la lógica de la falsa apariencia de eficiencia del mercado y de las leyes a las cuales se subordina la población (Žižek, 2003). Se trata de estrategias paralelas que no solo dependen de las instituciones del Estado, sino que se reproducen en las diferentes interacciones de la sociedad, entre los dobleces de sus capas, entre las diferentes relaciones de dominación social.

Los procesos de gubernamentalidad penetran hasta el punto donde la población encuentra un perverso goce compartido, una especie de identificación subjetiva y comunitaria hacia una fantasía que no solo trasmite el goce, sino que va nublando la razón, instaurando el cinismo y el conformismo, reproduciendo la lógica del mal radical, bajo el supuesto alienante de defensa contra toda cosa que amenaza la forma de vida que anuncia falsamente las expectativas de un supuesto goce que se eterniza (Žižek, 2016). Se trata de una situación de perversidad colectiva por la satisfacción que produce testimoniar el mal. Paradójicamente, las situaciones que sufre el otro, provocan una insana satisfacción morbosa. El pánico paradójico debido a la presencia de una pandemia pone de manifiesto la encarnación de un goce esparcido en el tejido social (Villamil, 2010). “Lo que se quiere defender a cualquier precio no puede reducirse al llamado conjunto de valores que sostienen la identidad nacional.

Se trata de la «cosa real» que está presente de manera permanente en nuestra forma de vida” (Žižek, 2016, p. 321). La cosa real es el fetiche que no se quiere perder porque produce un goce.

El contradictorio estilo de vida contemporánea se sostiene por un conjunto de discursos institucionalizados que prometen asegurar la estabilidad, el desarrollo y la felicidad (Bauman, 2011), que en palabras de Žižek (2018), se trata del fetiche vehiculizado no solo por los discursos sino por su fácil portabilidad, como si se trajera en la bolsa. De este modo, el biopoder y las estrategias de gubernamentalidad requieren la complicidad a partir de la aceptación de dos principios de actuación: el poder requiere sostener conflicto entre los grupos poblacionales impidiendo que un orden simbólico pacifique a la población; y que las arterias por donde circula el poder buscan movilizar a diversos grupos sociales en el mismo sentido que marcan los mecanismos de poder gubernamental (Gros, 2007, p. 105); en un movimiento inconsciente, automático y deshumanizador de un hiperactivismo reproductor de la cultura de la muerte, en tanto síntomas de una violencia intersubjetiva (Han, 2017).

Como se sabe, la pandemia de COVID-19 se ha producido dentro del régimen neoliberal de dominación global, en el que ya persistían, por los menos desde hace dos siglos, las estrategias, mecanismos y dispositivos del biopoder a través de la autoexplotación (Han, 2014), lo que pone de manifiesto “la elección fundamental y patológica de la atadura incondicional a algún objeto singular, en este caso de los aparentes beneficios de los productos del mercado” (Žižek, 2018). Byung-Chul Han denomina «sujeto del rendimiento neoliberal» a ese sujeto empresario de sí mismo que “se explota de forma voluntaria y apasionada” (Han, 2014, p. 46). Esta subjetividad empresarial actúa libremente sobre sí mismo sin tener conciencia de autoexplotación (Foucault, 2007), sin desear alguna alternativa de oposición dialéctica al mal generalizado (Fuchs, 2016). Se trata de una comunicación artefactual que, siguiendo la misma lógica, también las redes sociales digitales reproducen a un ritmo acelerado las artimañas del biopoder, replicando la vidriera de la gran superficie de pantalla televisiva (Derrida, 1998).

Por otro lado, la teoría de la atribución sostiene que las personas modifican sus percepciones y conductas a partir de su evaluación sobre la acción causal de otros sujetos que desembocó en una crisis inesperada, en la que los afectados emiten juicios sobre la intencionalidad de la acción y la vinculan los

responsables. Pero, en una nueva crisis se retoman elementos valorativos sobre crisis pasadas, si es que se considera que detrás de la acción que produjo el nuevo daño están las mismas personas causantes que en el pasado. De tal forma que, si a una persona se le atribuye ser la causante de una crisis, en el futuro inmediato, las personas que están a su alrededor modifican su conducta hacia esa persona (Coombs, 2004).

“Una crisis es un evento sujeto a interpretación” (Coombs & Halladay, 1996, p. 10), en consecuencia, la teoría de la atribución permite analizar la relación entre el contexto y la selección de la estrategia de comunicación. La imagen de la institución depende del uso de elementos simbólicos que se manejan en la estrategia de comunicación para considerar la crisis como algo positivo, de tal manera que los interesados o personas involucradas vean la crisis como menos negativa de lo que en realidad es y, en consecuencia, que visualicen a la institución con una imagen más positiva.

El momento de crisis es tanto una limitación como una ventaja. Entre más información se tenga de la crisis, mejor será la implementación y manejo de la estrategia de comunicación. El historial de relaciones y de resultados en el desempeño de una institución juegan un papel considerable en las percepciones de la situación de crisis. Para evaluar los contenidos simbólicos que componen el historial de rendimiento de una institución, se distingue el historial de relaciones del historial de crisis. El historial del rendimiento tiene el potencial de influir en la percepción de la crisis en turno (Coombs & Halladay, 2008).

La lógica del mercado se encuentra enfrentada a la realidad de la pandemia actual, se requiere de una adecuada comunicación para mostrar que la salud de todos los integrantes del cuerpo social es un bien público que amerita la participación directa de todos los integrantes de una comunidad política (Rawls, 2002). Para Rawls, no solo es deseable sino factible la real cooperación de los ciudadanos si hay instituciones que respondan a los principios de justicia que emanan de la democrática plural. Para Foucault, esta tarea solo es posible como resultado de la puesta en marcha de estrategias gubernamentales implementadas desde la razón del Estado, dejar vivir o dejar morir por conveniencia. Sin embargo, más allá del principio del egoísmo natural y del sujeto posesivo, en la tradición liberal existe la opción de reconocer la capacidad de participación ética y solidaria de los ciudadanos a la cual se puede

llegar a través de la educación acertada de los valores democráticos (Dworkin, 1993).

Metodología

Esta investigación tuvo como objetivo evaluar la credibilidad y confianza que otorgan los jóvenes de la Zona Metropolitana del Valle de México a la comunicación gubernamental de México con respecto a la COVID-19 con la finalidad de conocer cómo influye en su percepción de la enfermedad y en sus acciones al respecto. Los datos se recopilaron a través de una encuesta aplicada cara a cara a jóvenes entre 18 y 35 años de edad, en situación de pobreza de la Zona Metropolitana de la Ciudad de México en el mes de julio de 2020. Se consideraron un municipio del Estado de México (Huixquilucan) y dos alcaldías de la Ciudad de México (Tlalpan y Gustavo A. Madero). Conforme al censo del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2020) el total de jóvenes en la Alcaldía de Tlalpan fue de 165,788; en Gustavo A. Madero fue de 280,734; y en Huixquilucan fue de 67,901, siendo así un total de 514,423 jóvenes. Para definir la situación de pobreza se solicitó el apoyo de tres organizaciones de la sociedad civil las cuales, de manera confidencial, participaron proporcionándonos los datos de los jóvenes de la zona que podrían ser encuestados, definiéndose así una muestra por conveniencia de 457 jóvenes.

La investigación se hizo de manera cuantitativa a partir de la medición de seis variables que se consideraron las más adecuadas para cumplir con el objetivo de la investigación y acordes al marco teórico que la sustenta. Las variables fueron: información recibida, medio de información, calificación sobre los mensajes de gobierno, percepción sobre posibilidad de enfermarse, confianza en las instituciones y acciones realizadas con la información. Las variables utilizadas en esta investigación con su definición operacional se muestran en la Tabla 1. A partir de dichas definiciones se construyó el instrumento con un ítem para cada variable, el cual fue revisado por expertos y posteriormente se probó con un piloto para corroborar su validez. Adicionalmente de manera estadística se comprobó su confiabilidad con un Alfa de Cronbach de 0.81

Figura 5. Tabla: Variables y su definición operacional

Categoría/ variable	Definición operacional
Información recibida	Es la información recibida sobre la COVID-19, dividida a su vez en siete dimensiones: 1) cómo protegerme y proteger a otros; 2) cuáles son los síntomas; 3) cómo se transmite; 4) qué hacer en caso de tener síntomas; 5) cuáles son los riesgos; 6) cuáles son las complicaciones; y 7) cuánto tiempo vive el virus en diferentes superficies.
Medio de información	Es el medio de información que utilizan los jóvenes para informarse sobre la COVID-19. Se subdividió en seis dimensiones: 1) radio; 2) televisión; 3) redes sociales; 4) familia; 5) amigos; y 6) personal de salud.
Calificación sobre los mensajes del gobierno	Es la calificación que otorgan los jóvenes a los mensajes del Gobierno de México sobre la COVID-19 en términos de claridad, credibilidad, importancia y oportunidad.
Percepción sobre la posibilidad de enfermarse	Es la percepción que tienen los jóvenes de la posibilidad de enfermarse sobre la COVID-19.
Confianza en las instituciones	Es la confianza que tienen los jóvenes en las instituciones, dividida en cuatro dimensiones: 1) presidente de la República; 2) líderes de la comunidad; 3) instituciones de salud; y 4) científicos que estudian la COVID-19.
Acciones realizadas con la información	Es lo que hace el joven al recibir la información, dividido en cuatro dimensiones: 1) comentarla con todos sus conocidos; 2) publicarla en redes sociales; 3) comprobarla en Internet; y 4) comprobarla con un doctor.

Fuente: Elaboración propia.

Las preguntas de investigación fueron: 1) ¿Cómo se relaciona la información que han recibido sobre la COVID-19 y su percepción sobre la posibilidad de enfermarse?; 2) ¿Cómo se relaciona el medio que seleccionan para informarse sobre la COVID-19 con la confianza que otorgan a las instituciones?; 3) ¿Cómo se relaciona la calificación que dan a los mensajes del gobierno de México sobre la COVID-19 en términos de claridad, credibilidad, importancia y oportunidad con la confianza que otorgan a las instituciones?; 4) ¿Cómo se relaciona la información que reciben sobre la COVID-19 con lo que hacen con ella? Los enunciados hipotéticos que se plantearon en esta investigación fueron cuatro:

H1) La percepción que tienen sobre la posibilidad de enfermarse es independiente de la información que han recibido sobre la COVID-19.

H2) La confianza que otorgan a las instituciones es independiente del medio que seleccionan para informarse sobre la COVID-19.

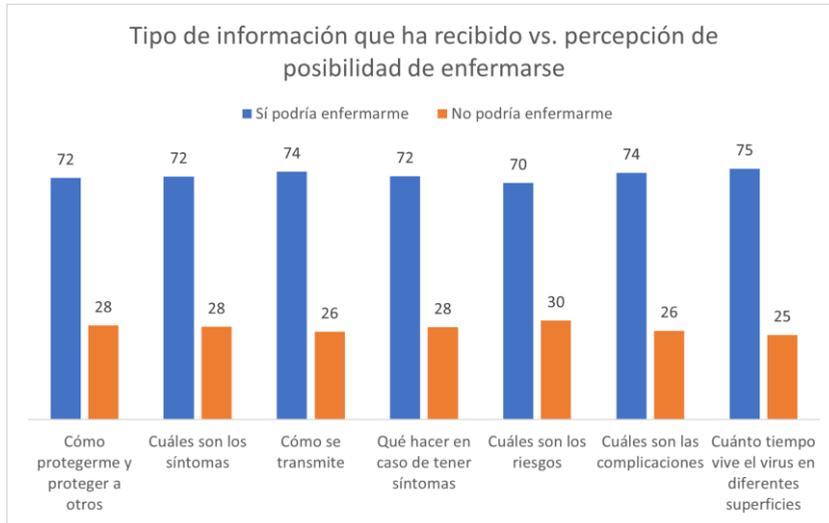
H3) La confianza que otorgan a las instituciones es independiente de la calificación que otorgan a los mensajes del gobierno de México sobre la COVID-19 en términos de credibilidad, confianza, importancia y oportunidad.

H4) Lo que hacen con la información recibida sobre la COVID-19 es independiente de la información que reciben.

Resultados, análisis y discusión

En cuanto a la H1 se comprobó que la percepción que tienen los jóvenes sobre la posibilidad de enfermarse es independiente de la información que han recibido sobre la COVID-19 como se muestra en la Gráfica 1. Ya que más del 70% de los jóvenes percibe que sí podría enfermarse, independientemente de la información que ha recibido sobre la enfermedad. Esto concuerda con la afirmación de Freud (1914) de que los jóvenes repiten, recuerdan y reelaboran los discursos del gobierno, en este caso teniendo claro que son susceptibles de enfermarse y con ello haciendo patente la ingeniería disciplinar de los saberes (Foucault, 2006) sin interpretar de manera individual la realidad.

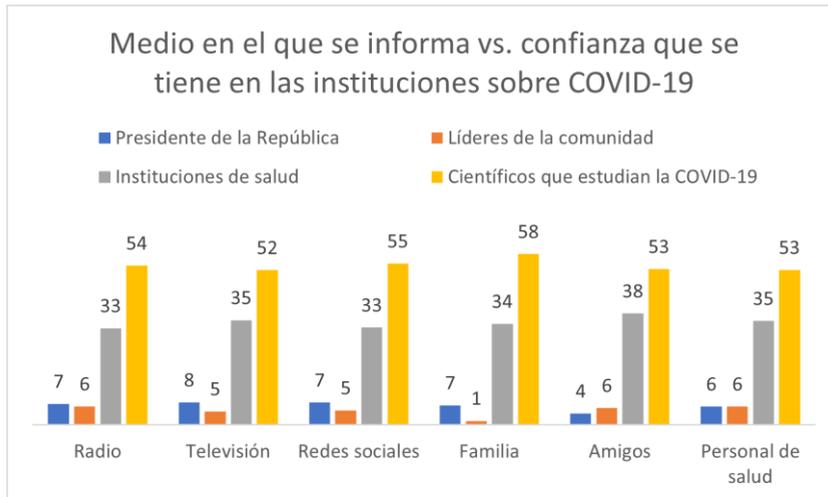
Gráfica 1. Tipo de información recibida y percepción sobre posibilidad de enfermarse.



Fuente: Elaboración propia.

La H2 se confirmó ya que la confianza que otorgan a las instituciones es independiente del medio que seleccionan para informarse sobre la COVID-19 (Gráfica 2). Es decir, en todos los casos más del 50% de los jóvenes encuestados confía en primer lugar en los científicos que estudian la COVID-19, seguido de las instituciones de salud, independientemente del medio en el que reciben la información. Esto concuerda con el eclipse de la ética por lo político (Žižek, 2003), en el sentido de que la baja confianza que le otorgan al presidente de México y a los líderes de la comunidad no se relaciona con el medio de información que tienen sobre la COVID-19, es decir, que esta enfermedad es percibida como una realidad ajena al ejercicio del poder, del cual ya tienen un juicio previo.

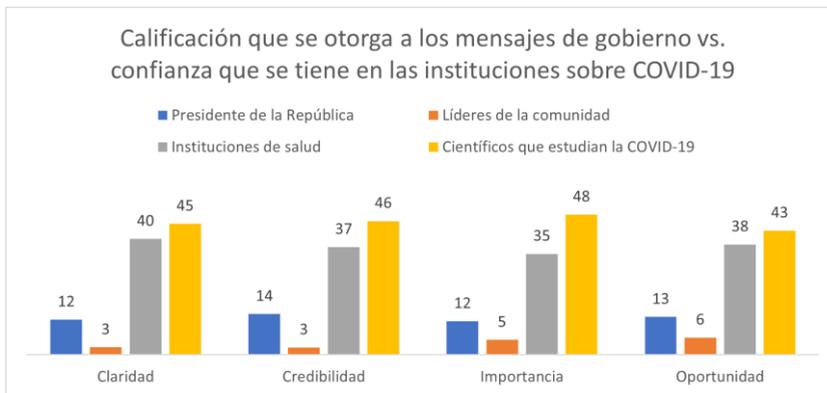
Gráfica 2. Medio de información y confianza en las instituciones



Fuente: Elaboración propia.

La H3 se comprobó ya que la confianza que otorgan a las instituciones es independiente de la calificación que otorgan a los mensajes del gobierno de México sobre la COVID-19 en términos de credibilidad, confianza, importancia y oportunidad (Gráfica 3). Como puede verse en todos los casos se mantiene en el primer nivel de confianza a los científicos que estudian la COVID-19 y a las instituciones de salud, independientemente de cómo evalúan los mensajes del gobierno. En esencia, se comprueba que no se desea ninguna alternativa de oposición dialéctica al mal generalizado (Fuchs, 2016) pues independientemente de la valoración que se tenga de la comunicación gubernamental, la confianza persiste en su nivel más bajo para el presidente de México y los líderes de la comunidad, pese a las estrategias de saber y mecanismos de poder ejercidos (Gros, 2007).

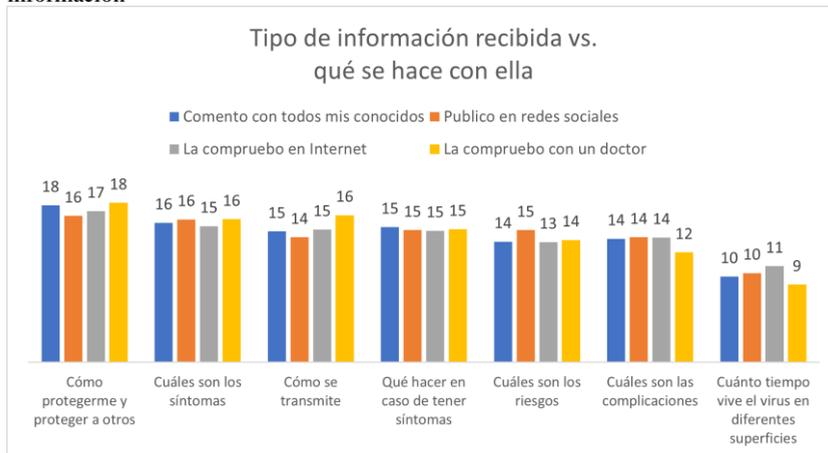
Gráfica 3. Calificación a los mensajes de gobierno y confianza en las instituciones



Fuente: Elaboración propia.

La H4 no se comprobó pues lo que hacen con la información recibida sobre la COVID-19 no es independiente de la información que reciben (Gráfica 4). Es decir, la información sobre protección ante la enfermedad y cuáles son los síntomas es la que en primer lugar comentan con todos sus conocidos y comparten publicando en redes sociales. Sin embargo, la información sobre cómo protegerse, cómo se transmite y cuáles son los síntomas primero son comprobadas con un doctor. Finalmente, la comprobación en Internet la hacen principalmente sobre cómo protegerse y proteger a otros. La diversificación del discurso sobre la pandemia en México (Karam, 2020) y la comunicación preponderante del Gobierno para manejar la crisis que provocó la pandemia de la COVID-19 en México (Llano y Águila, 2020) provocó que los jóvenes busquen ante todo protegerse y proteger a otros, poniendo de manifiesto que saben que existen las *fake news* como afirma Fernández (2020) y que, por tanto, ellos deciden protegerse, conocer y difundir los aspectos principales de la pandemia.

Gráfica 4. Información recibida sobre la COVID-19 y acciones realizadas con la información



Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

La comunicación gubernamental sobre la enfermedad de la COVID-19 tiene diferentes niveles de impactos. Como se señaló en el apartado anterior, de las cuatro hipótesis planteadas, se comprobaron tres de ellas: H1) 70% de los jóvenes sí perciben que pueden enfermarse independientemente de la información que han recibido de la enfermedad; H2) más del 50% confía en los científicos que estudian la COVID-19 y en las instituciones de salud independientemente de los medios que seleccionan para informarse; H3) y también confían en las instituciones, independientemente de cómo evalúan los mensajes del gobierno sobre la pandemia. La información sobre protección ante la enfermedad y el conocimiento de los síntomas es lo que más importa a los jóvenes encuestados, la cual comentan con todos sus conocidos y comparten publicando en redes sociales, es decir, le conceden credibilidad y confianza a la comunicación gubernamental a este respecto. Sin embargo, esta comunicación tiene un velo de escepticismo, dado que dicha información sobre la protección ante el virus, sobre los medios de transmisión y sobre los síntomas son comprobadas con un médico. Quizá, este escepticismo se deba al evidente mal manejo de la pandemia, a la necropolítica disfrazada de políticas públicas de un ejercicio gubernamental de la enfermedad. La herramienta del

Internet se utiliza para informarse sobre cómo protegerse y proteger a otros, lo cual revela una paradoja biopolítica. Se repite, se recuerda y se reproducen los mensajes del gobierno, pero ante el riesgo de la enfermedad, de manera personal, la información gubernamental no es suficiente, es necesaria la comunicación personal con un médico. Ante un escenario de incertidumbre y ante una errática política sanitaria del gobierno que se manifiesta por el número de fallecimientos, se mantiene la confianza a los científicos que investigan la COVID-19 y a las instituciones de salud. Un dato revelador de la experiencia de verse sumergidos en una pandemia, en un escenario de muerte, los jóvenes reconocen la posibilidad de enfermarse, la información que han recibido sobre la COVID-19 de parte del Gobierno de México, no calma la percepción del peligro, es decir, que sí hay una influencia de los mensajes del gobierno en su percepción de la enfermedad y sus acciones. De ahí la importancia de articular una adecuada y justa comunicación política de salud solidaria con sentido humanista para responder a la problemática de la pandemia del COVID-19, y al conjunto de situaciones necropolíticas que asfixian al cuerpo social; una nueva estrategia de comunicación debería verse como un dispositivo que no emane del biopoder que se esparce través de los medios de comunicación masiva, así como de las redes sociales digitales que reproducen a un ritmo acelerado la comunicación artefactual del biopoder, replicando la lógica de la televisión; por el contrario, habría que pensar en una comunicación que parta de un sentido de solidaridad trascendente que implica el valor de vida de cada ser humano. La credibilidad y confianza que los jóvenes en situación de pobreza pueden conferir a los mensajes del gobierno sobre la COVID-19 y su relación con las decisiones que toman y sus acciones significa una gran oportunidad para capitalizar las acciones preventivas y de control de la pandemia, al tiempo que puede servir de punto de apoyo para la creación de una nueva ciudadanía con mayor equidad, igualdad y justicia.

REFERENCIAS

- Agamben, G. (1998). *Homo sacer. El poder soberano y la nuda vida*. Pre-textos.
- Agamben, G. (2004). *El estado de excepción*. Pre-textos.

Rebeca Arévalo Martínez/Rogelio Del Prado Flores/Isabel Lincoln Strange R.
Credibilidad y confianza que otorgan los jóvenes a la comunicación gubernamental
sobre la covid-19 en la Zona Metropolitana del Valle de México
Revista *Xihmai* XVI (32), 9-44, julio–diciembre 2021

Aguilar, R. (2016). La Revolución, el PRI y la imposibilidad de nuevos relatos: los mitos de gobierno (1920-2015). En Riorda, M. & Rincón, O. (Eds.). *Comunicación gubernamental en acción. Narrativas presidenciales y mitos del gobierno*. Biblios.

Amadeo, B. (2016). El estudio de la comunicación gubernamental. Líneas de investigación y futuros desafíos. *Austral Comunicación*, 5(2), pp. 155-181. <https://doi.org/10.26422/aucom.2017.0502.ama>

Banderas-Martínez, S. (2021). Diarios jóvenes en una pandemia. Los registros de la Prepa Ibero Puebla. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 50(ESPECIAL), pp. 231-240. <https://doi.org/10.48102/rlee.2020.50.ESPECIAL.107>

Bauman, Z. (2011). *Sociedad sitiada*. Fondo de Cultura Económica.

Cazales, Z., Granados, H. & Pérez., L (2020). Políticas implementadas por el gobierno mexicano frente al COVID-19. El caso de la educación básica. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 50(ESPECIAL), pp. 231-240. <https://doi.org/10.48102/rlee.2020.50.ESPECIAL.100>

Cezar, L. (2018). Reflexiones sobre la comunicación en las políticas públicas: propuestas de un modelo de evaluación de la comunicación gubernamental. *Revista de Administración Pública*, 52(1), pp. 52-70. <https://doi.org/10.1590/0034-7612165920>

Cohen, D. (2011). *La prosperidad del mal. Una introducción (inquieta) a la economía*. Taurus.

Coombs, T. (2004). Impact of Past Crises on Current Crisis Communication: Insights From Situational Crisis Communication Theory. *Journal of Business Communication*, 41(3), pp. 265-289. <https://doi.org/10.1177/0021943604265607>

Coombs, T. (2007). *Crisis Management and Communications*. Institute for Public Relations.

Coombs, T. (2010). Parameters for Crisis Communications. En Coombs, T. & Holladay, S. (Eds.), *The Handbook of Crisis Communication*, (pp. 17-53). Wiley-Blackwell.

- Coombs, T. (2014). State of Crisis Communication: Evidence and the Bleeding Edge. *Research Journal of the Institute for Public Relations*, 1(1).
- Coombs, T. & Holladay, S. (1996). Communication and attributions in a crisis: An experimental study of crisis communication. *Journal of Public Relations Research*, 8(4), pp. 279-295.
https://doi.org/10.1207/s1532754xjpr0804_04
- Coombs, T. & Holladay, S. (2001). An extended examination of the crisis situations: A fusion of the relational management and symbolic approaches. *Journal of Public Relations Research*, 13(4), pp. 321-340.
- Derrida, J. (1998). *Ecografías de la televisión*. Eudeba.
- Dworkin, R. (1993). *Ética privada e igualitarismo político*. Paidós Ibérica.
- Elías, C. (2020). Expertos/as científicos/as y comunicación gubernamental en la era de las *fake news*: Análisis de la estrategia informativa del COVID-19 en España. *Revista Prisma Social*, (31), pp. 6–39.
- Fernández, A. (2020). Infodemia: rumores, *fake news*, mitos. *Sintaxis*. 3(ESPECIAL), pp. 35-55.
<https://doi.org/10.36105/stx.2020edespcovid-19.02>
- Foucault, M. (1999). *El orden del discurso*. Tusquets.
- Foucault, M. (2006). *Seguridad, Territorio y Población*. Fondo de Cultura Económica.
- Foucault, M. (2007). *Nacimiento de la biopolítica*. Fondo de Cultura Económica.
- Freud, S. (1914). Recordar, repetir y reelaborar (Nuevos consejos sobre la técnica de psicoanálisis II) En *Obras completas*, tomo XII. Amorrortu Ediciones.
- Fuchs, C. (2016). *Critical Theory of Communication: New Readings of Lukács, Adorno, Marcuse, Honneth and Habermas in the Age of the Internet*. University of Westminster Press. <http://dx.doi.org/10.16997/book1>

Rebeca Arévalo Martínez/Rogelio Del Prado Flores/Isabel Lincoln Strange R.
Credibilidad y confianza que otorgan los jóvenes a la comunicación gubernamental
sobre la covid-19 en la Zona Metropolitana del Valle de México
Revista *Xihmai* XVI (32), 9-44, julio–diciembre 2021

Gobierno de la Ciudad de México (2020a). *Modelo Epidemiológico COVID-19 del Gobierno de la Ciudad de México. Reporte epidemiológico COVID-19 de la Ciudad de México*. [Página web] <https://modelo.covid19.cdmx.gob.mx/modelo-epidemico>

Gobierno de la Ciudad de México (2020b). *Proyecciones y ajuste al modelo. Reporte epidemiológico COVID-19 de la Ciudad de México*. [Página web] <https://modelo.covid19.cdmx.gob.mx/proyecciones>

Gobierno de la Ciudad de México (2020c). *Personas hospitalizadas por día por COVID-19*. [Página web] <https://modelo.covid19.cdmx.gob.mx/proyecciones>

Gobierno de México (2020). *Todo sobre el COVID-19*. [Página web] <https://coronavirus.gob.mx/>

Gros, F. (2007). *Michel Foucault*. Amorrortu Editores.

Han, B-Ch. (2014). *Psicopolítica*. Herder.

Han, B-Ch. (2017). *La sociedad del cansancio*. Herder.

Hernández, H., Sánchez, V. & Estupiñán, A. (2019). Comunicación gubernamental responsable en situaciones de crisis: el caso de Frida Sofía. *Perspectivas de la Comunicación*, 2(2). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-48672019000200127>

Hobbes, T. (1992). *Leviatán*. Fondo Cultura Económica.

Iglesias, E. (2020). Protestas sociales en Brasil y Argentina a los 100 días del COVID-19: la persistencia de la dinámica de la polarización. *Espacio Abierto*, 29(24), pp. 70-84.

INEGI (2020). *Población total por entidad federativa y grupo quinquenal de edad según sexo, serie de años censales de 1990 a 2020*. [Página web] https://en.www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?px=Poblacion_01&bd=Poblacion

Rebeca Arévalo Martínez/Rogelio Del Prado Flores/Isabel Lincoln Strange R.
Credibilidad y confianza que otorgan los jóvenes a la comunicación gubernamental
sobre la covid-19 en la Zona Metropolitana del Valle de México
Revista *Xihmai* XVI (32), 9-44, julio–diciembre 2021

- Karam, T. (2020). Funciones comunicativas y altibajos discursivos de la autoridad sanitaria ante la pandemia de la COVID-19. *Sintaxis*. pp. 15-34. <https://doi.org/https://doi.org/10.36105/stx.2020edespcovid-19.01>
- Llano, N. & Aguila, J. (2020). Conferencias de prensa y COVID-19: explorando la respuesta gubernamental mexicana desde la comunicación en salud. *Revista Española de Comunicación en Salud*, pp. 128-141. <https://doi.org/10.20318/recs.2020.5451>
- Losada, J. C., Rodríguez, L., & Paniagua, F. J. (2020). Comunicación gubernamental y emociones en la crisis del COVID-19 en España. *Revista Latina de Comunicación Social*, (78), pp. 23-40. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2020-1467>
- Meyenberg, Y. (2015). La comunicación gubernamental: Gran Bretaña y México, una visión comparada. *Revista Española de Ciencia Política*, (39), pp. 95-113.
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2020). *Brote de enfermedad por coronavirus 2019*. [Conferencia de prensa] https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=CjwKCAiA8ov_BRAoEiwAOZogwfvdieZjpDD-qMYaGI-uIqTQNfRB-uztjVN9UHIbVolD8wDAiuUOHBoCjpsQAvD_BwE
- Pulido, S. (2020). ¿Cuál es la diferencia entre epidemia y pandemia? [Página web] *Gaceta Médica*. <https://gacetamedica.com/investigacion/cuales-la-diferencia-entre-brote-epidemia-y-pandemia/>
- Ramírez, R. T. (2020). Comunicación para la salud y pandemia. Modelos y analogías en la COVID-19 desde dos perspectivas en México. *Sintaxis*. 3(ESPECIAL), pp. 99-120. <https://doi.org/10.36105/stx.2020edespcovid-19.05>
- Rawls, J. (2002). *La justicia como equidad. Una reformulación*. Paidós.
- Rincón, O. & Riorda, M. (2016). *Comunicación gubernamental en acción. Narrativas presidenciales y mitos del gobierno*. Biblios.

Rebeca Arévalo Martínez/Rogelio Del Prado Flores/Isabel Lincoln Strange R.
Credibilidad y confianza que otorgan los jóvenes a la comunicación gubernamental
sobre la covid-19 en la Zona Metropolitana del Valle de México
Revista *Xihmai* XVI (32), 9-44, julio–diciembre 2021

- Riorda, M. (2006). Hacia un modelo de comunicación gubernamental para el consenso. En Elizalde, L.; Fernández Pedemonte, D. & Riorda, M. *La construcción del consenso: gestión de la comunicación gubernamental*, pp. 17-142. La Crujía.
- Riorda, M. (2011). La comunicación gubernamental como comunicación gubernamental. *Polítai*. 2(3), pp. 96-111.
- Sánchez-Mora, M., Aguilera-Jiménez, P., Hernández-Arellano, M. & Patiño-Barba, M. (2020). Aplicación de los conocimientos científicos y la prevención de COVID-19 en México en tiempos de la posverdad. *Revista Prisma Social*, (31), 82–109.
- Secretaría de Gobernación (SEGOB). (31 de marzo de 2020a). Acuerdo por el que se modifica el similar por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV-2, publicado el 31 de marzo de 2020. *Diario oficial de la Federación*.
https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5592067&fecha=21/04/2020
- Secretaría de Gobernación (SEGOB). (31 de marzo de 2020b). Acuerdo por el que se modifica el similar por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV-2, publicado el 31 de marzo de 2020. *Diario oficial de la Federación*.
https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5592067&fecha=21/04/2020
- Sloterdijk, P. (1994). *En el mismo barco. Ensayo sobre la hiperpolítica*. Siruela
- Thaler, R. (2018). *Portarse mal. El comportamiento irracional en la vida económica*. Paidós.
- Villamil, R. (2010). La propagación del miedo en las sociedades contemporáneas. La influenza en México. *El Cotidiano*, (159), pp. 21-31.

Rebeca Arévalo Martínez/Rogelio Del Prado Flores/Isabel Lincoln Strange R.
Credibilidad y confianza que otorgan los jóvenes a la comunicación gubernamental
sobre la covid-19 en la Zona Metropolitana del Valle de México
Revista *Xihmai* XVI (32), 9-44, julio–diciembre 2021

Winocour, R. (2000). Comunicación política. En: Baca Olamendi, L. et al.
(Comps.). *Léxico de la política*. Fondo de Cultura Económica.

Žižek, S. (2003). *El sublime objeto de la ideología*. Siglo XXI.

Žižek, S. (2016). *La permanencia en lo negativo*. Godot.

Žižek, S. (2018). *Acontecimiento*. Sexto Piso.



Este texto está protegido por una licencia [Creative Commons 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Usted es libre para **compartir** —copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato— y **adaptar** el documento —remezclar, transformar y crear a partir del material— para cualquier propósito, incluso para fines comerciales, siempre que cumpla la condición de:

Atribución — Usted debe dar [crédito de manera adecuada](#), brindar un enlace a la licencia, e [indicar si se han realizado cambios](#). Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licenciante.