

# Opinión y valoración social de la información situacional sobre la pandemia covid-19 en México

René Leyva Flores\*  
Belkis Aracena Genao\*\*  
Shoshana Berenzon Gorn\*\*\*  
Ingrid Vargas-Huicochea\*\*\*\*  
Gabriel Millán-Garduño\*\*\*\*\*  
Wendy M. Orzúa de la Fuente\*\*\*\*\*  
Andrés Carmona Yopez\*\*\*\*\*

## Resumen

**Objetivo:** Analizar la opinión y valoración social de la información situacional sobre covid-19 en México.

**Material y métodos:** Estudio de caso de los primeros 30 días de la pandemia —27 de febrero al 25 de marzo de 2020—. Se analizaron opiniones y valoraciones de usuarios de la página de Facebook de la Secretaría de Salud (SSa), sobre la información situacional presentada en las conferencias gubernamentales sobre covid-19. Para el análisis, se seleccionaron días emblemáticos de la evolución de la pandemia.

**Palabras clave:** Infección por coronavirus; Pandemia; Prevención primaria; comunicación; Red Social; México.

## Introducción

La diseminación de información útil, significativa y aceptable para la población, representa uno de los retos más importantes que enfrenta la sociedad contemporánea a nivel global para el control de la pandemia de covid-19.<sup>1</sup>

\* Centro de Investigación en Sistemas de Salud, Instituto Nacional de Salud Pública

\*\* Centro de Investigación en Nutrición y Salud, Instituto Nacional de Salud Pública

\*\*\* Instituto Nacional de Psiquiatría

\*\*\*\* Universidad Nacional Autónoma de México

\*\*\*\*\* Centro de Información para Decisiones en Salud Pública, Instituto Nacional de Salud Pública.

El gobierno de México, tomando como referencia la evidencia internacional, desarrolló lineamientos para el manejo del posible comportamiento de la pandemia. Para ello, la Secretaría de Salud (SSa) definió tres fases y las medidas para el control de covid-19. Estas medidas fueron diseñadas acorde con las características de cada una de las fases, y se difundieron a través de los canales oficiales (sitio web y redes sociales institucionales) y de distintos medios masivos de comunicación. Su propósito fue informar e incidir en el comportamiento de la población para mitigar la pandemia y tratar de evitar el colapso del sistema de salud, como ocurrió en otros países.<sup>2</sup>

Sin embargo, la diseminación de esta información ha significado un importante desafío, debido a que compite de forma desigual con la epidemia informativa, denominada «infodemic»<sup>3</sup> o «disinfodemic»,<sup>4</sup> que se generan en las redes sociales y medios masivos de comunicación. Se ha observado que, la diversidad de información difundida por estas vías, llega más rápido a la gente que el propio virus<sup>5</sup> y, con frecuencia, las redes sociales *contagian* a los usuarios con especulaciones, comúnmente conocidas como «fake news»,<sup>6</sup> que fomentan la incertidumbre y distorsionan el comportamiento social.<sup>7-9</sup>

136

En este contexto, el presente trabajo tuvo como objetivo analizar la opinión y valoración de la población sobre la información gubernamental de la pandemia de covid-19, durante su fase inicial —los primeros 30 días—, difundida a través de la página de Facebook de la Secretaría de Salud de México.

## Método

En este estudio de caso, se analizaron las conferencias vespertinas del Vocero del sector salud y la participación de la población, a través de opiniones y valoraciones emitidas en la página de Facebook de la Secretaría de Salud (SSa). El análisis se circunscribió a la primera etapa de la epidemia (27 de febrero al 25 de marzo de 2020), para lo cual se seleccionaron fechas en que ocurrieron sucesos emblemáticos que fueron definiendo la evolución de la pandemia (Cuadro I).

La selección de los datos se estructuró a partir de la elaboración de algoritmos y de búsqueda manual de conceptos y palabras clave relacionadas con ejes temáticos expuestos por los diferentes participantes.

De esta forma, en el contenido de la información gubernamental, se identificó el tema principal y los temas complementarios y a partir de ello, se definieron las categorías: distribución y gravedad del problema; respuesta de las instituciones de salud; y consecuencias sociales y económicas del manejo de la enfermedad.

Adicionalmente, se cuantificó el alcance de la página de Facebook de la SSA y de las conferencias sobre covid-19, a través del conteo de los usuarios únicos. Usando el alcance total acumulado hasta la fecha de corte (25 de marzo, 2020) y el número de días de vigencia de las publicaciones, se calculó el alcance promedio diario y se estimó la variación en el tiempo del alcance experimentado por la página de Facebook de la SSA y de las conferencias sobre covid-19.

Los comentarios de la población vertidos en las transmisiones de las conferencias se estudiaron a partir de la construcción conceptual de categorías que permitieron recuperar expresiones textuales, relacionadas con las inquietudes, percepciones y opiniones sobre la pandemia y la información gubernamental.

## Resultados

137

### *La información gubernamental: un modelo de comunicación social basado en la evidencia y respeto a los derechos humanos*

Las autoridades mexicanas iniciaron la comunicación sobre la pandemia de covid-19 a finales de enero del 2020. Los primeros comunicados contenían información general sobre la enfermedad. A partir del 27 de febrero del 2020, el gobierno federal se posicionó ante el problema e instauró las conferencias vespertinas, para la difusión de información sobre covid-19 exclusivamente. Estas, de una hora de duración, han tenido lugar en el principal foro gubernamental (Palacio Nacional) y en el horario de mayor audiencia de la televisión nacional (7 PM), lo que simbólicamente puso al tema del covid-19 en la más alta prioridad gubernamental. En las conferencias, además de informar sobre la situación epidemiológica de la epidemia (a nivel global y nacional), se establecieron los lineamientos básicos de política pública e intervenciones individuales y colectivas para cada una de las fases de diseminación de la infección (Cuadro I).

**Cuadro I. Información situacional difundida en las conferencias  
vespertinas sobre covid-19 en México**

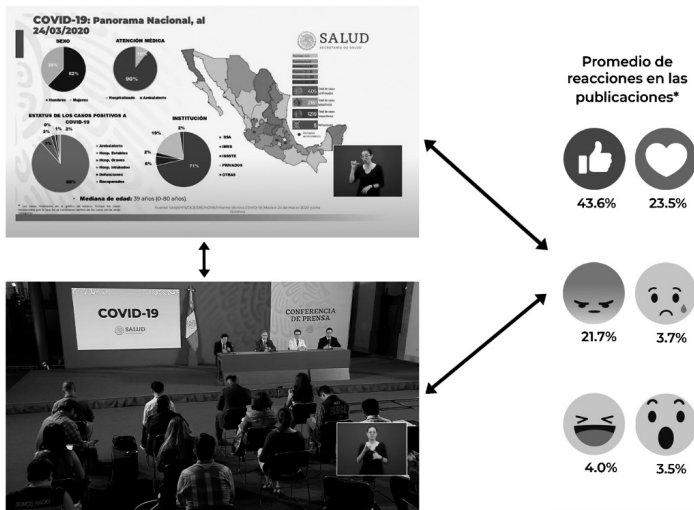
Tipo de intervenciones	Fase 1 (Importación de casos)	Fase 2 (Dispersión comunitaria)	Fase 3 (Epidémica o brotes regionales)
Política pública	1. No se restringen viajes internacionales hacia territorio nacional, ni a las personas procedentes de países con transmisión activa. 2. La contención de la epidemia se basa evidencia científica y promoción y respeto de los derechos humanos.		
Individuales	2. Tamizaje para la detección de síntomas relacionados con covid-19. (Toma de temperatura e interrogatorio)		
	3. Acceso a gel antibacterial en lugares estratégicos de sitios públicos para lavado de manos.		
Comunitarias	4. Campaña para el lavado de manos.		
		Jornada Nacional de Sana Distancia. Distanciamiento social: «Quédate en casa». Suspensión de actividades escolares	
		Suspensión de actividades productivas no esenciales.	

138

**Fuente:** elaboración propia a partir de las Conferencias gubernamentales covid-19, transmitidas en la página de Facebook de la Secretaría de Salud. México. 27 febrero-25 marzo, 2020.

Durante y posterior a las conferencias, la población participa en las diferentes redes sociales expresando su opinión, inquietudes y percepción sobre el contenido de la información, los cuestionamientos de los medios, y emitiendo sus opiniones y valoraciones sobre la pandemia. En la figura 1, se presenta la dinámica de la interacción durante la conferencia entre gobierno, medios de comunicación y población.

Figura 1. Dinámica de la conferencia covid: gobierno, medios de comunicación y población usuaria de Facebook de la Secretaría de Salud

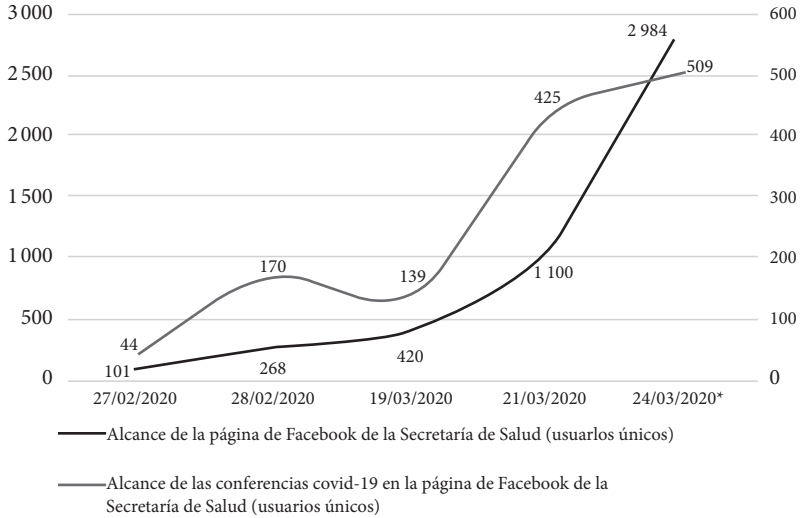


**Fuente:** elaboración propia a partir de imágenes públicas y análisis de datos de la página oficial de Facebook de la Secretaría de Salud.

## Opinión y valoración social sobre la información gubernamental

Durante los primeros 30 días de la pandemia, el número de visitas (usuarios únicos) a la página de Facebook de la Secretaría de Salud<sup>10</sup> se incrementó 2,854 %, y el alcance de las conferencias vespertinas, específicamente destinadas a reportar la situación diaria del covid-19, pasó de 44 mil a 509 mil usuarios únicos diariamente (Figura 2).

Figura 2. Tendencia en el alcance y visualizaciones de la página de Facebook de la Secretaría de Salud, en miles de usuarios únicos



140



**Fuente:** página Facebook de la Secretaría de Salud, 27 de febrero al 24 de marzo, 2020

Los testimonios, algunos de ellos mostrados en el cuadro II, expresan divergencias en las opiniones y valoraciones de la población, que mayormente correspondió a mujeres (73.9%) jóvenes (44.7% tiene 25 a 34 años de edad).

*Cuadro II. Opinión y valoración social sobre la información gubernamental en las conferencias covid-19*

Fecha	Perfil de la información gubernamental				
27 y 28 de febrero	<p><b>Preparación de México</b>                      Acciones del gobierno desde el inicio de la epidemia.                      Estrategias de contención.                      Estrategias de mitigación.                      Experiencias específicas de las instituciones del sector.                      Actualización de casos.                      Fases de la epidemia                      Mitigación.</p>	<p>«Buena tarde a todo el gabinete de Salud. Muchas gracias por informarnos»                      «Qué bueno que sí se estableció un protocolo y se están siguiendo las recomendaciones internacionales, vamos México somos grandes aunque lo duden»                      «Me da gusto que la Secretaría de Salud esté trabajando para mejorar el servicio de salud gratuito para todos los mexicanos»</p>	<p>«...no dejen entrar a México a los extranjeros».                      «Demasiada paja. No escucho información».</p>	<p>«Qué miedo, cuando la realidad es que los hospitales no cuentan ni con los medicamentos básicos ni los espacios de hospitalización».                      « Y en dónde están todos esos insumos, en mi hospital no hay jabón y hay 2 ventiladores, se les olvida que los de provincia también se enferman»</p>	
19 de marzo	<p>Reunión del Consejo de Salubridad Nacional.</p>	<p>«Qué paciencia del subsecretario de desmentir todas las bobadas que se están publicando en redes y que también algunos medios difunden».                      «Bueno... Eso que dice tiene sentido... la cuarentena es lo mejor para evitar la transmisión comunitaria».</p>	<p>«Me parece muy mal que no permitan a los laboratorios hacer las pruebas. Eso de que no cumplen con los requerimientos necesarios me parece un pretexto. Los laboratorios llevan años haciendo pruebas de todo tipo»</p>	<p>«Cancelación de eventos masivos por favor... El Vive Latino se hizo, Acapulco tuvo 93 % de ocupación el fin pasado...»</p>	

*Continúa...*

Fecha	Perfil de la información gubernamental	 		
21 de marzo	Actualización de datos. Medidas de Sana Distancia (Susana Distancia). Lavado de manos'. Pruebas.	«Susana Distancia dando resultados», «Bien por ella». «La Jornada de Sana Distancia es hacer ya mucho, ya depende de cada persona. Ojalá lo entiendan». «Sana distancia sana distancia sana distancia y laven sus manos con todo el cuidado del mundo! Haya que confiar en el gobierno».	«Si el mismo AMLO no ha dado la indicación, mucha gente cree que aún no es necesario!!!» «AMLO debe ya de predicar con el ejemplo, no puede seguir en sus giras arriesgando a tanta gente».	«A los pequeños empresarios deberían apoyarlos, en su economía, qué vamos hacer, de qué vamos a comer». «Me preocupa que la gente tiene que comer y trabajar... no pueden quedarse en casa».
24 de marzo	Actualización datos. Jornada Nacional de Sana Distancia.	«Subsecretario, gracias por su gran esfuerzo en estos momentos, por la dedicación y profesionalismo en la información verídica y clara y precisa». «Doctores especialistas, gracias por explicarnos todos los días sobre el covid19».	«Caray, cada uno sabe lo que pasa en su estado, dejen de pensar que el gobierno federal se va a encargar de todo». «También hay responsabilidad como ciudadano. No es cuestión de partidos es cuestión de personas por favor..»	«¿Cómo combatirán ya los casos que tienen si no hay camas, y en segunda no tienen material para que los médicos estén protegidos?» «En México tienen que entrar en estado de alerta y entrar en cuarentena de inmediato».

**Fuente:** página Facebook de la Secretaría de Salud, 27 de febrero al 24 de marzo, 2020

En la primera conferencia del 27 de febrero, los usuarios de la página de Facebook de la SSA, valoraron positivamente la oferta de información, incluyendo que se dieran a conocer las estrategias y protocolos a seguir en las diferentes fases de la epidemia. Las reacciones de enojo expresaban desacuerdo con el contenido de las exposiciones y con el ingreso de extranjeros al país. Expresaron preocupación por la falta de recursos materiales y humanos para enfrentar la situación. Con menor relevancia, señalaron que «el coronavirus no existía», que era un invento de las grandes naciones, un distractor político, etcétera. (cuadro II). A estos se sumaron comentarios relacionados con necesidades de información



que incluían las causas, síntomas, características de las pruebas y número de casos, (el primer caso confirmado de covid-19 fue el 28 febrero de 2020). Se reiteró la preocupación por la falta de recursos humanos y materiales en el sistema de salud para enfrentar la pandemia.

El 19 de marzo (primera muerte por covid-19 en México), los comentarios expresaban preocupación por los eventos masivos y por la falta de claridad sobre las acciones del gobierno, ahora que ya había aparecido un muerto de manera oficial. También se reiteraron expresiones de molestia por seguir recibiendo vuelos del extranjero. Emergieron cuestionamientos por no hacer más pruebas para detectar los casos positivos. Hubo un importante número de comentarios que resaltaban el trabajo del gobierno y en especial del vocero oficial, el Subsecretario de Salud.

La información sobre las acciones comunitarias de distanciamiento social a través de la estrategia de «Sana Distancia» (21 de marzo), generó reacciones de interés entre la población. Sin embargo, se observó una valoración negativa hacia la forma en que el Presidente de la República estaba actuado ante la presencia de covid-19 en México, e iniciaron expresiones de preocupación sobre las consecuencias económicas de las acciones sanitarias, por ejemplo, de la cuarentena (ver cuadro II).

Ante la declaración de inicio de la fase 2 (24 de marzo), los comentarios enfatizaron que todo ciudadano debía realizar acciones para poder controlar la pandemia, independientemente de las acciones del gobierno. La inquietud por el número real de casos fue constante, y emergió el tema de la falta de equipo de protección para el personal de salud. En esta conferencia, también se identificaron comentarios de apoyo y agradecimiento al Vocero oficial, por el análisis e información presentada.

143

---

## Discusión

En un momento de incertidumbre social ante una pandemia, el gobierno mexicano implementó como actividad prioritaria en salud, la difusión amplia de información que podría contribuir a fortalecer la capacidad de la población para la toma de decisiones basada en evidencia. No obstante, esta información compite, de manera desigual, con otros mensajes ubicados en el mismo espacio y tiempo. En esta competencia, el usuario final requiere identificar y seleccionar aquella información que haga *click* con sus valores y que satisfaga su agenda cambiante de prioridades.

En este contexto, la población identificó a la página de Facebook de la SSA<sup>11</sup> como un espacio de información significativa y útil para la toma de decisiones, pero también para posicionarse ante la pandemia. Durante los 30 primeros días de la pandemia de covid-19, se observó un posicionamiento rápido de la información situacional, ofrecida por el vocero gubernamental y su equipo, lo que configuró un perfil informativo para la población, focalizado en la comprensión de la dinámica de la pandemia en el país; sus consecuencias en salud, económicas y sociales; y el alcance y limitaciones de la capacidad institucional del sistema público y privado de salud para la respuesta efectiva.

El segmento poblacional que mostró mayor interés por la información situacional estuvo constituido por mujeres jóvenes (25-34 años), lo que coincide con el rol histórico asumido por las mujeres, en la promoción y cuidado de la salud.<sup>12</sup> Este hallazgo, es un elemento que se debe considerar al momento de diseñar las intervenciones para el control de la pandemia de covid-19, dado que las mujeres diseñan, promueven y hacen innovaciones para la adopción de las recomendaciones basadas en evidencia, como parte de saberes y prácticas comunitarias.<sup>12</sup> En este campo, su participación en las redes sociales tiene un rol relevante para la replicación en alta escala de la información clave para el control de la pandemia de covid-19.

En el momento actual, que la pandemia aún no concluye, es imprescindible reflexionar sobre una posible consolidación de un escenario de incertidumbre, con expresiones de desconfianza hacia la información emitida por las autoridades de salud y desdén por las medidas sanitarias apropiadas. Al respecto, es imperativo configurar la comunicación de manera diferenciada, con un enfoque de género, que permita aprovechar el rol efectivo jugado por las usuarias de Facebook para un mejor control de la pandemia.

El presente análisis solo incluyó la voz de los participantes (presenciales o virtuales) de las conferencias, lo cual excluye el punto de vista de una enorme cantidad de ciudadanos que, por diversas causas, no tienen acceso a dichas conferencias. Por ello, los resultados representan al segmento de la población que tuvo interés por buscar información oficial, que además tiene acceso a la fuente de difusión (Facebook), la cual parece ser la plataforma más accesible y recurrida por parte de la población en México.<sup>13</sup> Para futuros análisis se recomienda incluir otras

redes sociales y comparar el tipo de comentarios con el propósito de recuperar la diversidad de voces y valoraciones sobre un proceso complejo de respuesta a una pandemia.

**Resultados:** La población expresó alto interés en la información situacional relacionada con la dinámica de la pandemia, con la importancia de la respuesta de salud basada en evidencia científica y con el respeto a los derechos humanos. Las opiniones sociales se enfocaron en las formas de transmisión, en las políticas de control de movilidad poblacional y en la capacidad de los servicios de salud, entre otros. El alcance de la página de Facebook se incrementó 2,854%, con predominio de usuarias mujeres (73.9%), jóvenes (44.7%). La información gubernamental fue calificada como bien y muy bien (71.1%).

**Conclusiones:** La comunicación de información basada en evidencia tiene alta aceptación social y puede contribuir a la adopción de medidas efectivas de prevención de la pandemia. Las mujeres jóvenes constituyen el grupo clave que buscó información; históricamente han sido promotoras de comportamientos saludables, como parte de sus saberes y prácticas comunitarias.

## Referencias

1. WHO WHO Timeline - covid-19 See <https://www.who.int/news-room/detail/27-04-2020-who-timeline---covid-19> for further details. Accessed April 29 2020.
2. Martín-Moreno, J. Afrontando el covid-19: Un reto de colaboración social para evitar el colapso del sistema de salud See <https://gacetamedica.com/opinion/afrontando-el-covid-19-un-reto-de-colaboracion-social-para-evitar-el-colapso-del-sistema-de-salud/> for further details. Accessed April 30, 2020 2020.
3. WHO Novel Coronavirus(2019-nCoV). Situation Report - 13 See <https://bit.ly/2VPcKOb> for further details. Accessed April 29 2020.
4. United Nations During this coronavirus pandemic, 'fake news' is putting lives at risk: UNESCO See <https://news.un.org/en/story/2020/04/1061592> for further details. Accessed April 30, 2020 2020.
5. Depoux, A.; Martin, S.; Karafillakis, E.; Bsd, R. P.; Wilder-Smith, A.; Larson, H. The pandemic of social media panic travels faster than the covid-19 outbreak, *Journal of travel medicine*. **2020**, DOI 10.1093/jtm/taaa031.

6. Hua, J.; Shaw, R. Corona Virus (covid-19) «Infodemic» and Emerging Issues through a Data Lens: The Case of China, *International journal of environmental research and public health*. **2020**, *17*.
7. Mendoza, M.; Poblete, B.; Castillo, C. Twitter under crisis: Can we trust what we RT? In *Proceedings of the First Workshop on Social Media Analytics (Machinery, A. f. C. (ed.))*. Association for Computing Machinery, 2010, 71-79.
8. Starbird, K.; Maddock, J.; Orand, M.; Achterman, P.; Mason, R. Rumors, False Flags, and Digital Vigilantes: Misinformation on Twitter After the 2013 Boston Marathon Bombing, *IConference*. **2014**, DOI 10.9776/14308.
9. Cinelli, M.; Quattrocioni, W.; Galeazzi, A., et al. The covid-19 Social Media Infodemic, *arXiv preprint*. **2020**, 2003, 18.
10. Secretaría de Salud Conferencia de prensa See [https://www.facebook.com/watch/live/?v=1660367564100921&external\\_log\\_id=4fc540e51d00b59fb-113889d9b93b1c3](https://www.facebook.com/watch/live/?v=1660367564100921&external_log_id=4fc540e51d00b59fb-113889d9b93b1c3) for further details. Accessed Marzo 25, 2020 2020.
11. Secretaría de Salud Página de Facebook de la Secretaría de Salud See [https://www.facebook.com/pg/SecretariadeSaludMX/about/?ref=page\\_internal](https://www.facebook.com/pg/SecretariadeSaludMX/about/?ref=page_internal) for further details. Accessed Abril 30, 2020 2020.
12. Douglas, M. K.; Meleis, A. I.; Paul, S. M. Auxiliary nurses in Mexico: impact of multiple roles on their health, *Health Care Women Int*. **1997**, *18*, 355-367.
13. Pasquali, M. Redes sociales con el mayor porcentaje de usuarios en México en 2019 See <https://bit.ly/3f6VQCo> for further details. Accessed April 30, 2020 2020.