

La crisis institucional del SARS-CoV-2 en México: percepciones y representaciones sociales

The institutional crisis of SARS-CoV-2 in Mexico: perceptions and social representations

A crise institucional do SARS-CoV-2 no México: percepções e representações sociais

**Razón
y Palabra**

e-ISSN: 1605 -4806

VOL 25 N° 112 septiembre - diciembre 2021 Monográfico pp. 72-95

Recibido 16-09-2021 Aprobado 28-12-2021

<https://doi.org/10.26807/rp.v25i112.1844>

Araceli Espinosa Marquez

México

ICGDE-BUAP

araceli.espinosa@correo.buap.mx

Carla Ríos Calleja

México

Benemerita Universidad Autonoma de Puebla

carla.rios@correo.buap.mx

Rosa María Hermida Quezada

México

Benemerita Universidad Autonoma de Puebla

rosa.hermidaquezada@viep.com.mx

Resumen

La comunicación institucional, como fuente de primer orden, influye en los medios de comunicación y en la ciudadanía (McNair, 2011). Partimos de la idea de que la palabra, como concentradora de grandes significados, permite a los individuos asociar sus interacciones bajo narrativas comunes en un mismo contexto, resultando así, una realidad social consensuada (Berger y Luckmann, 2003; Schröder, 2015). De tal manera que, al interpretar la representación social del SARS-CoV-2 (Covid-19) enunciada por el vocero oficial de salud en México, y compararla con los primeros resultados de una encuesta nacional,

aplicada a mayores de 18 años con diferentes grados de escolaridad y que estuvieran viviendo en el país durante la pandemia, se amplía y enriquece la comprensión de la percepción ciudadana. De manera que resulta posible analizar la forma en que los mensajes institucionales incidieron en el constructo social de la ciudadanía. Esta investigación se centra en conocer cómo perciben los ciudadanos en México el manejo institucional sobre esta crisis sanitaria emergente durante el mes de abril de 2020, contrastándolo con las versiones estenográficas de las primeras conferencias vespertinas del vocero de salud aplicando el análisis crítico de discurso como herramienta teórico-metodológica.

Palabras clave: *Covid-19, crisis institucional, representaciones sociales, análisis crítico del discurso*

Abstract

Institutional communication is here regarded as the major mechanism of influence in the media and its message to citizens (McNair, 2011). The word, as a concentrator of great meaning and significance ignitor allows individuals to associate their interactions of common narratives under a mutual context, therefore, resulting on a consensual social reality (Berger & Luckmann, 2003; Schröder, 2015), in such ways, interpretation of social representation of SARS-CoV-2 (Covid-19) declared by the official sanitary spokesman from Mexico compared with preliminary results of a national survey applied to citizens over 18 years old with different scholar degrees living in Mexico, allows to expand and feedback citizens perception and understanding of the current pandemic. Thus, making it possible to analyze how institutional narrative affected the social construct of this specific communicational idea in the mass media towards citizenship. This research focuses on understanding how Mexican citizens perceive the sanitary emergency crisis handled by the institutional authorities during April 2020 in comparison and contrasted with the stenographic versions of the firsts evening conferences during the same period offered by the health spokesman applying a critical analysis of the discourse as a theoretical-methodological tool.

Keywords: *Covid-19, institutional crisis, social representations, critical discourse analysis*

Resumo

A comunicação institucional, como fonte primária, influencia a mídia e os cidadãos (McNair, 2011). Partimos da ideia de que a palavra, como concentradora de grandes significados, permite aos indivíduos associarem suas interações sob narrativas comuns em um mesmo contexto, resultando em uma realidade social consensual (Berger e Luckmann, 2003; Schröder, 2015). De forma que, ao interpretar a representação social da SARS-CoV-2 (Covid-19) enunciada pela

porta-voz oficial da saúde no México, e compará-la com os primeiros resultados de uma pesquisa nacional, aplicada a pessoas maiores de 18 anos de idade com diferentes graus de escolaridade e que viviam no país durante a pandemia, a compreensão da percepção do cidadão é ampliada e enriquecida. Assim, é possível analisar a forma como as mensagens institucionais influenciaram a construção social da cidadania. Esta pesquisa se concentra em saber como os cidadãos do México percebem a gestão institucional desta crise emergente de saúde durante o mês de abril de 2020, contrastando-a com as versões estenográficas das primeras conferencias noturnas do porta-voz da saúde, aplicando a análise crítica do discurso como uma ferramenta teórica, metodológica.

Palavras-chave: Covid-19, crise institucional, representações sociais, análise crítica do discurso

Introducción

El presente trabajo realiza una aproximación a los desafíos que la gestión de crisis pandémica del Covid-19 ha planteado en la comunicación institucional de nuestro país y cómo ha repercutido en la percepción nacional. En México, como en el mundo, la crisis sanitaria ha generado efectos muy importantes a los distintos grupos de la población, convirtiéndola en un problema de salud pública que ha incidido directamente en las dinámicas económicas y sociales de las distintas comunidades. Debido a la novedad del virus y a la poca información que se tenía al inicio, surgió gran cantidad de información en la prensa, en los noticieros, y especialmente en las redes sociales, muchas de naturaleza falsa o *fake news*. Esto ha generado una pandemia paralela de desinformación, que en muchos casos tienen como objetivo formar estados de opinión para influir en su mayoría en decisiones políticas (Belderraín, 2020). Aunado a ello, la rápida propagación de la pandemia superó por mucho la capacidad de previsión y manejo de la comunicación institucional sobre la crisis.

Bajo este panorama, la crisis sanitaria generó incertidumbre social y decisiones reactivas. Para ayudar a mitigar este efecto, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha desarrollado planes de preparación para el manejo de crisis pandémicas, tal es el caso de la influenza en 2005 y del Covid-19 en 2020. El contenido se centra en sugerencias claras y precisas que contemplan el proceso completo de gestión de crisis, como el manejo de comunicación institucional con el objetivo de informar oportunamente los riesgos, mitigar la propagación, reducir perturbaciones sociales y crear cohesión social mediante las medidas de prevención a base de confianza. Algunas puntualidades son nombrar a un vocero oficial, hacer de la comunicación un ejercicio recurrente, expresar claridad y coherencia, elegir los canales de comunicación más eficientes con los cuales nutrir a la audiencia, utilizar fuentes de información confiables, de primer orden y que tengan como base el reglamento sanitario internacional (OMS, 2005; Prevent Epidemics, 2020).

Por su parte, el Gobierno Federal llevó a cabo una estrategia de comunicación siguiendo algunas de las recomendaciones, una de ellas fue presentar a la ciudadanía conferencias vespertinas con objetivo de actualizar informes diarios, y encabezadas por un vocero oficial. Si bien se ha expuesto la necesidad de una fuente de información verás y oportuna, estas conferencias vespertinas surgieron también para mitigar los efectos de la desinformación. Sin embargo, desde los inicios de su emisión se ha puesto en duda su congruencia debido a la accesibilidad de canales internacionales de información.

Por esto, tenemos por objetivo comprender el efecto social derivado de la comunicación institucional, partiendo de un análisis comparativo entre la percepción ciudadana realizada a partir del levantamiento de una encuesta nacional con una muestra a modo y la representación social de la noción Covid-19 enmarcado al inicio de la pandemia. La encuesta se realizó con la técnica de Entrevistas en línea con un cuestionario estructurado, con una duración aproximada de 30 minutos. Con una cobertura nacional con una muestra a modo que se levantó entre abril y julio del 2020. La población objetivo fueron todos los mayores de 18 años y hasta 65 y más con diversas escolaridades con un total de 400 encuestas en ese primer levantamiento. Con base en la teoría de las representaciones sociales (TRS), y el análisis crítico del discurso (ACD) como herramienta teórico-metodológica, se contrastan ambos enunciamientos.

Por su carácter interdisciplinario, la teoría de las representaciones sociales (TRS) permite comprender formas y contenidos del constructo social de una comunidad. Es decir, los mensajes institucionales emitidos y resignificados, inciden en la percepción ciudadana (Jodelet y Guerrero, 2000). Su eficacia se confirma en el comportamiento social, toda vez que al ser aceptados con un conjunto de significados enmarcados, se convierten en sentido común (Gutiérrez, 1996). De aquí que los sistemas de significados sirvan para interpretar los acontecimientos, las relaciones sociales y su contacto con los discursos accesibles en el espacio público. De esta forma, el efecto social de la ciudadanía se analiza y comprende, de manera que las conclusiones presentadas, sirvan como aporte a las evaluaciones del actual manejo de crisis pandémica institucional y creen la base de recomendaciones para futuros protocolos de comunicación institucional y gestión de crisis pandémicas en México.

Marco referencial

Contextualización de la comunicación institucional en crisis pandémica.

En su apartado de comunicación institucional, *Resolve to Save Lives* describe una serie de objetivos y funciones precisos que toda comunicación institucional y portavoz oficial deben seguir. Los más relevantes son, en primer lugar, ser una fuente de información confiable. Al emitir mensajes con base en evidencia científica, es posible construir un canal que sume a su credibilidad, así mismo, los comunicados diarios aportan confiabilidad al actualizar los datos duros, como por ejemplo, recuento de casos, o recomendaciones. En segundo lugar, exponer las medidas de prevención y mitigación de casos

de manera clara, recurrente y congruente en todos los canales de información. De esta manera, se puede lograr que la población acepte e implemente tales medidas de manera individual y replique la divulgación de tales prácticas. En este caso, las medidas de lavado de manos y distanciamiento físico son clave (2020a).

La OMS y la Organización Panamericana de la salud (OPS) crearon sitios informativos con contenido científico verificado del Covid-19 (OMS, 2020b), en conjunto con Cities for Health (Cities4Health, 2020), en los que han señalado algunas sugerencias sobre el manejo de prensa. Con esto, se puede afirmar que el sitio web del Gobierno Federal replica la estructura básica de información clara y oportuna con cinco pautas con las que define qué es el Covid-19, cuál es la sintomatología, a quién afecta, cómo se debe reaccionar ante síntomas y cuáles son las medidas de prevención. De manera que se da respuesta a preguntas fundamentales de los habitantes, y se puede conocer por ejemplo, cómo comprenden la enfermedad, qué temores tienen, cuáles son las fuentes confiables de información, cuál es el grupo vulnerable o qué se puede hacer para mitigar los casos.

De hecho, en su *Escenario de Comunicación para la Pandemia Covid-19* publicado tres meses después de declarada la pandemia y dirigido a la comunicación institucional en crisis pandémica, *Resolve to Save Lives* expone en primer lugar que, al no existir aún vacuna, las medidas de prevención son la primera línea de defensa contra el Covid-19, reforzando con esto, que las medidas son clave para toda estrategia de comunicación institucional en salud pública. La población, al enfrentarse a un cambio radical en sus hábitos o rutinas diarias debe tener claridad en los canales institucionales, y la comunicación de crisis, cuando es efectiva, no sólo difunde la información sino que la ve implementada gracias a la confianza pública. De manera que una población informada, elige, se protege y complementa las prácticas sugeridas, aceptándolas y adhiriéndolas a sus rutinas diarias. En segundo lugar, la construcción de confianza y cohesión social es indispensable y, requiere ser veraz, transparente, relevante y oportuna. Por un lado, la transparencia en los datos duros de las muertes, por ejemplo, son fundamentales para mantener e incrementar la confianza pública. Por otro lado, la cohesión social es la base de la interconexión social de las comunidades, de manera tal que las creencias y valores apelan al sentido de responsabilidad al apropiarse de las normas preventivas, toda vez que las acciones individuales benefician a toda la comunidad (2020b).

En septiembre del 2021, México reporta 276,376 defunciones según el *Covid19 Dashboard del Center for Systems Science and Engineering* en Johns Hopkins University (2021), y de acuerdo a este centro, se encuentra en el lugar 15 a nivel mundial. La pandemia aún está latente y las cifras continúan. Desde el primer brote en el país, en febrero de 2020, el Gobierno de México informó a través de su portal institucional y en la conferencia matutina, encabezada por el presidente de México, Andrés Manuel López Obrador, y la Secretaría de Salud confirmaron que el primer caso importado del virus Covid-19 había sido identificado en la Ciudad de México, un hombre de 35 años de edad que había viajado a Italia.

La primera medida epidemiológica del Gobierno Federal, fue sugerir el aislamiento social a través de la campaña *Susana Distancia* como el inicio de las jornadas de prevención por parte de la Secretaría de Salud y de la fase 2 de contingencia en México. Desde enero de 2020, nuestro país planteó una estrategia de medios para mantener informada a la población. Se nombró al Subsecretario de Prevención y Promoción de la Salud, el Dr. Hugo López-Gatell Ramírez como vocero oficial de la contingencia y, junto con el Director de Epidemiología José Luis Alomía Zegarra, encabezaron la difusión diaria de información sobre la situación sanitaria emergente, de la mano de prácticas de higiene y prevención para la audiencia. El espacio cedido en los medios fue vespertino, y aunque la figura que resaltó mediáticamente fue la del Subsecretario ganando notoriedad en la agenda pública, tanto que, el presidente señaló a través de un tweet publicado por el Financiero (@elfinanciero_mx) con fecha del 24 de mayo de 2020 que el Dr. Gatell había sido postulado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), para participar en la creación del reglamento sanitario internacional.

Hugo López-Gatell Ramírez, médico cirujano, catedrático investigador y especializado en medicina clínica y epidemiología, inició desde 1995 su carrera como servidor público atendiendo distintos cargos relacionados con la salud pública (Gobierno de México, sf). En 2009, durante el brote de influenza AH1N1 en nuestro país, fue director general de Epidemiología de la Secretaría de Salud. Si bien su rostro no había sido posicionado como imagen pública institucional hasta febrero del 2020 en una conferencia matutina, su labor como vocero de salud en los primeros meses de la crisis pandémica inició con fuertes contradicciones (García, 2021). Al principio de la pandemia, existieron intervenciones informativas, dos veces al día con alto rating de audiencia y obteniendo altos índices de aceptación entre la población, según el Centro Nacional de Inteligencia del Gobierno que medirá, comparará y contrastará tendencias, analizando información y cobertura mediática sobre la pandemia según lo señalan Pérez-Escamilla y López López (2020) en el periódico el Universal. Cabe señalar, que en estos momentos sus niveles de aceptación entre la población se han deteriorado (Moreno, 2020) debido a la incongruencia de mensajes y acciones contradictorias entre distintos mensajes institucionales frente a la pandemia, aunado al cuestionamiento sobre los datos estadísticos de la pandemia, por lo que se ha disminuído su credibilidad. Estas acciones han repercutido en una crisis social que ha generado confusión entre la ciudadanía, gobiernos y medios de comunicación. Debido a lo anterior, el gobierno federal decidió poner fin en junio de 2021 a las conferencias vespertinas con el argumento de que el número de casos había descendido notablemente, omitiendo exponer la falta de *rating* que al inicio de las emisiones superaban 3 a 1 en rating a las “matutinas” de AMLO. Según datos aportados por el periódico el Universal (Landeros, 2020) La conferencia de López-Gatell, del día 28 de abril, contabilizaba 372 mil reproducciones en la plataforma de youtube, contra 101 mil de Andrés Manuel López Obrador y la del 29 de abril el subsecretario mantenía 346 mil contra el presidente con 153 mil reproducciones. En contraste con el rating al mes de mayo de 2021 que había bajado considerablemente en la atención

de las conferencias del Dr. López-Gatell según lo indican los datos de la Secretaría de Salud del gobierno federal y datos de las redes sociales de la administración revelan que los niveles de audiencia entre la población general son cada vez más bajos, una curva que va en descenso desde diciembre de 2020 (Flores, 2021). Recientemente se ha comunicado a la población que continuarán las intervenciones del Subsecretario sólo una vez por semana para continuar informando a la población.

La cobertura mediática de los espacios del Dr. Gatell ha sido amplia. El formato del programa fue una réplica de las mañaneras del presidente AMLO. Un estrado con una pantalla al fondo para exponer material gráfico y datos y un podium para dictar sus discursos, además de un espacio para los reporteros de los principales medios del país que al final de su informe realizan preguntas al subsecretario. El formato del programa es plano y sin intervenciones. En primer plano se centra la figura del Subsecretario. En un segundo plano la del presidente que lo acompaña y, en un tercer plano, el Director de Epidemiología o algún funcionario del área de salud y prevención.

La producción de conocimiento de la pandemia ha sido generada por la Secretaría de Salud y por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Conacyt). Estas dos instituciones han emitido comunicados con información sobre datos, modelos, predicciones y han monitoreado constantemente el desarrollo de la pandemia. Por lo anterior, los dos han sido emisores principales frente a la estrategia comunicativa institucional. Sin embargo, es el subsecretario quien ha esparcido los mensajes como vehículo comunicativo, si entendemos éste último como una forma específica de mensaje que portará el fondo o mensaje de un emisor a la población mexicana y por lo tanto marcará agenda pública.

Adicionalmente frente a la postura institucional en nuestro país, se generó el desbordamiento y dispersión del debate público y un desgaste paulatino en la relación gobierno-sociedad. Desde distintas perspectivas de análisis (Pérez, 2020), la parálisis de las actividades productivas en tiempos prolongados de aislamiento y sin mecanismos de compensación financiera y apoyo gubernamental afectan de manera muy significativa las dinámicas económicas y sociales, al tiempo que amenazan con disociar el sistema de complementariedad productiva a nivel global.

Paradójicamente, la estrategia de comunicación de crisis implementada por el Gobierno Federal, provocó la división de opiniones y dispersión de esfuerzos, cuyos mecanismos de política pública, seguimiento de la contingencia e interpretación de los avances y resultados fueron seriamente cuestionados en su proyección estadística, su sustentación argumentativa y visión de corto plazo¹. Esta comunicación, en lugar de generar certidumbre y confianza social generó confusiones y confrontaciones ideológicas de muy distinta orientación y, sobre todo, afectó la gobernabilidad territorial por dudas crecientes sobre la capacidad de las autoridades institucionales y gobiernos para resolver

1 Esta discusión tiene que ver con la relación estadística entre contagios identificados y decesos reales que determina el nivel de letalidad de la pandemia en el país. Ante ello, el comité de crisis gubernamental ha señalado lo oneroso que resultaría aplicar masivamente las pruebas de contagio a la población y la incapacidad del sistema de salud para dictaminar en tiempo las verdaderas muertes por COVID 19. Ello destaca las condiciones con que el Gobierno Federal enfrentó la crisis sanitaria y las limitaciones de su política pública de contención y atención de contagios.

problemas de alta significación social (Hernández, 2017). En ese sentido, la postura del vocero tuvo tendencias polarizantes en conjunto con el discurso presidencial, llevando a confusiones entre diferentes funcionarios del gobierno que alteraron la toma de decisiones, dispersaron la atención de los temas sustantivos y contribuyeron a una mayor incertidumbre. La variabilidad argumentativa y la inconsistencia implícita de la política pública hizo vulnerable al gobierno y le generó mayor desconfianza en los grupos de oposición. Si bien los efectos sociales de su discurso institucional han logrado enmarcar un conjunto de significados (Jodelet y Guerrero, 2000) desde el inicio de la pandemia, López-Gatell como figura pública detrás de las estrategias institucionales pandémicas, inició con grandes expectativas por su experiencia y capacidad comunicativa. Sin embargo, las contradicciones expresadas en sus mensajes tanto en las conferencias matutinas, acompañando a AMLO, como en las vespertinas, acompañado de Alcocer, han servido para poner bajo la lupa tanto su capacidad enunciativa ante la ciudadanía como el nivel de influencia en distintos medios de comunicación (García, 2021).

Las experiencias más recientes de manifestación global de pandemias destacan la necesidad de estudiar y gestionar los procesos de las crisis en forma integral y como complejos sociales de múltiples dimensiones que amenazan también las prácticas ciudadanas y ponen a prueba la madurez de la cultura cívica. Por lo tanto, el análisis de la forma y el contenido de las enunciaciones institucionales, deja entrever no sólo la calidad que como figura informativa de primer orden produce y transmite, sino que además permite también analizar el significado colectivo depositado en la ciudadanía.

En este sentido, destacan también la necesidad de una comunicación institucional en donde los gobiernos den transparencia, veracidad y congruencia a la información pública, toda vez que son fuente de información de primer orden, planteando además la importancia de integrar a las comunidades de conocimiento para suministrar información más sustentada a las instituciones, los medios de comunicación y la sociedad y favorecer una gestión mayormente estratégica y orientada a la solución, no a la dispersión o la confrontación.

Marco teórico

Percepción ciudadana de la comunicación institucional en crisis.

Las crisis han sido definidas por distintos especialistas como fenómenos extraordinarios, cuya duración específica y creciente multidimensionalidad, provocan inestabilidad e incertidumbre tanto en personas y grupos sociales como en organizaciones, empresas y gobiernos de diferente orden (Erikson, 2000). Generalmente las crisis se derivan de hechos inesperados, poco atendidos o sin control, como las contingencias ambientales, los desastres de la naturaleza y las pandemias sanitarias, las recesiones económicas, los conflictos sociales y los cambios políticos de diferente magnitud. Por ello, considerando los distintos niveles de gravedad y los efectos suscitados, González (2013) ha señalado que las crisis pueden ser de carácter instrumental, manifiesta o estructural. Las crisis no

terminan con la superación de las manifestaciones evidentes, sino que existen consecuencias que es importante identificar para una comprensión más compleja e integral del fenómeno en su diferente magnitud. Las crisis pueden ser, como señalan García y Estremero (2003), de tipo estacionario, evolutivas y hasta recurrentes, con manifestaciones de baja, mediana y amplia intensidad y con dimensiones variables. Por ello, recomiendan que desde sus primeras manifestaciones las crisis sean atendidas y gestionadas con estrategia y coordinación para reducir los riesgos (objetivos y subjetivos) y los efectos (tangibles e intangibles), y, aprovechar las condiciones de incertidumbre prevalecientes para revertirlas en resoluciones positivas que den sentido de resiliencia y prospectiva futura a la coyuntura (Greenberg, 2018).

El impacto inmediato y la relevancia de los componentes de una crisis no siempre tienen una connotación negativa, pues generan en muchas ocasiones áreas de oportunidad y posibilidades de expansión y proyección. Desde esta perspectiva, Deloitte (2000), establece que “es importante contar con instrumentos rigurosos de análisis que contribuyan a la comprensión integral de las distintas manifestaciones y una toma de decisiones sustentada y oportuna”.

De manera sustancial, el autor refiere que es también importante identificar los espacios de expresión, deliberación y acuerdo mediante los cuales se construye la verdadera significación y dota de relevancia a las resoluciones. Lozada (2018) señala, por su parte, que una premisa inicial de la comunicación de crisis es que existen distintas formas de actuar y utilizar los planes de comunicación como una palanca estratégica y operativa. El autor señala que una buena comunicación es la base de la gestión de crisis y puede tener una gran incidencia tanto en la buena resolución del proceso de contingencia como en las relaciones y status de los responsables.

En esa misma orientación (Enrique, 2017, p. 213) ha establecido un modelo de comunicación en situaciones de crisis que considera tres etapas, la preventiva o de pre-crisis, la reactiva de crisis y la de reconstrucción o post crisis. Para efectos de este trabajo nos centraremos en la etapa de reacción que tiene las siguientes características según el autor, de acuerdo a la Tabla 1.

Tabla 1: Modelo de comunicación en situaciones de gestión de crisis

ETAPA DE REACCIÓN (CRISIS)
Lanzamiento de mensajes establecidos Control e implementación del plan Pronunciación pública (vocero) Análisis de la situación Seguimiento de los medios de comunicación Seguimiento de las redes on line

Fuente: Enrique, A (2017)

No obstante, el método más comúnmente utilizado y probado en casos de comunicación de crisis es el denominado *Modelo Onion*, diseñado por Mitroff y Pearson (1997), que define la pertinencia de una gestión paralela en cuatro niveles concéntricos. En ellos

el propósito es saber comunicar la situación conflictiva para no provocar rechazo social y superar la crisis en mejores condiciones que las iniciales. En un nivel individual está el de desarrollar las capacidades comunicativas, un segundo nivel se refiere al cultural que formula una Ideología gubernamental que orienta las respuestas ante un conflicto, un nivel estructural, que se refiere a la organización del gobierno considerando la descentralización y participación de los gobiernos regionales y locales. Y un último nivel referente al estratégico que contempla procedimientos y estrategias para la prevención y control de la crisis.

Un aspecto importante para estos autores es que la pertinencia del modelo se entremezcla con un manejo eficiente de las relaciones públicas, las cuales conllevan estrategias directas de comunicación organizacional (interna), mercadológica (externa) e institucional. De esta manera, el éxito en la gestión comunicativa de crisis descansa tanto en la cultura organizacional y los principios programáticos como en la capacidad de los operadores para interactuar con los diferentes actores y medios intervinientes en la situación. Adicionalmente, para que las estrategias de crisis funcionen eficientemente es importante la existencia de un comité de crisis, cuyo objetivo fundamental es asumir la responsabilidad de la comunicación y la gestión de la contingencia (Sánchez, 2004). La lógica de crear un comité de crisis descansa en la necesidad de contar con el liderazgo de la máxima autoridad institucional que unifica las decisiones en una situación eventual, sabe qué hacer, qué comunicar, cuándo, cómo y porqué hacerlo y con quienes intercambiar los mensajes estratégicos. De esta manera, cuando surge una crisis, se activan los protocolos y el comité actúa de forma inmediata. Una vez superada la crisis se comunican las soluciones técnicas del caso, los beneficios alcanzados y los apoyos institucionales requeridos (Sánchez, 2004).

Dado que los efectos de una pandemia generalmente dispersan las decisiones de los gobiernos y sus políticas de acción es importante generar modelos que destaquen la importancia del valor simbólico, mediante la interpretación de las variables de comunicación y cultura cívica. Para el caso particular de la contingencia por el Covid-19 en México, se han identificado aspectos esenciales que son generadores de confianza entre la población, por ello se plantean diferentes preguntas que ayudaron a determinar la pertinencia o no de la estrategia institucional y sus consecuencias con base en el liderazgo, coordinación y propósito de la gestión de crisis, transparencia y construcción de confianza en la comunicación de crisis, reconocimiento y control de efectos colaterales y eficiencia del comité de crisis.

Para efectos del análisis de la percepción ciudadana, el enfoque radica en dos dimensiones. Por un lado, el análisis de liderazgo y competencia, ya que con este se determina si la gestión de la comunicación por parte del gobierno federal centró la discusión pública en las causas y consecuencias de la pandemia, las condiciones internacionales, nacionales y locales prevalecientes.

Por otro lado, la transparencia y construcción de confianza en la comunicación de crisis permitió valorar si la difusión constante de información pública fue precisa, con-

textual y sustentada en aspectos esenciales de la contingencia. Esta perspectiva es coincidente con la de la *World Association for Public Opinion Researchers (WAPOR)*, organización mundial con 70 años de trayectoria que asocia a más de 10 mil académicos y profesionales en 50 países, que ha lanzado una iniciativa global para que se realicen investigaciones sobre la percepción actual de los diferentes grupos de población sobre la pandemia del Covid-19 y difundan sus resultados para tener una mejor comprensión de las representaciones sociales y apoye la toma de decisiones de los distintos órdenes de gobierno.

Representación social de la noción de Covid-19

Cuando la comunicación institucional del Gobierno Federal en crisis pandémicas se vuelve fuente de primer orden al encabezar la estructura y organización general de dichos eventos, su mensaje incide directamente en los medios de comunicación y en la población, por tal motivo, comprender la forma en que el mensaje institucional ha sido producido y enunciado, define la manera en que los habitantes de un país concensan, confían y aceptan las medidas (Resolve to Save Lives, 2020a).

El lenguaje, como herramienta socializadora en la cultura y en la política, lleva consigo un cúmulo de significaciones y símbolos que permiten conexiones intangibles entre los individuos de una sociedad (Halliday, 1982; Dorfler, 1984). Al ser enunciado un discurso institucional por ejemplo, la conexión entre la experiencia individual y el pensamiento colectivo, alimenta o desfragmenta una idea o noción externa haciéndola propia (Gutiérrez, 1999).

En este sentido, el lenguaje simbólico, como producción humana (Berger y Luckman, 2003), sirve como medio interpretativo de la realidad en un periodo específico de tiempo, ya que al ser emitido como discurso institucional, arroja cargas de sentido de pertenencia, ideológico, simbólico y cultural a toda su audiencia (Elizalde, Fernández y Riorda, 2006) con objetivo de construir, mantener y transmitir una buena reputación simbólicamente construida en su mensaje (Gronbeck, 2004). De ahí que el contenido de un discurso es controlado, y éste a su vez controla la mente de las personas, por lo tanto, la representación social que incide en ellas alberga la capacidad de ser comprendida como fenómeno social (Van Dijk, 2004). Así las representaciones sociales, al ser esquemas sociales acordados con cargas simbólicas y emocionales otorgan validez, institucionalización y legitimación a quien las transmite (Berger y Luckman, 2003; Gutiérrez, 1996), además de que tienen la capacidad de reflejar su efectividad en el comportamiento de la audiencia al momento de ser replicadas por los medios de comunicación (Gutiérrez, 2003) dentro de un espacio simbolizado (Jodelet y Guerrero, 2000).

Por lo anterior, comprender el sistema de significados enmarcados al inicio de la pandemia en México, permite interpretar la producción de la noción de Covid-19 desde el discurso institucional, y en consecuencia, comparar sus efectos sociales (Jodelet y Guerrero, 2000).

Metodología de la investigación

A partir del contraste entre el análisis crítico del discurso a las primeras 4 versiones estenográficas de las conferencias de prensa otorgadas por el Dr. Lopez Gatell y el levantamiento de una encuesta nacional sobre la crisis causada por el Covid se buscó responder a la preguntas: ¿Cómo los mensajes institucionales respecto de la Pandemia causada por COVID SARS-19 incidieron en el constructo social de la ciudadanía? ¿Cómo perciben los ciudadanos en México el manejo institucional sobre esta crisis sanitaria emergente durante el mes de abril de 2020?.

La presente investigación contrastó el discurso de las primeras conferencias del vocero institucional (subsecretario Lopez Gatell) con la percepción de los ciudadanos para mitigar la crisis sanitaria en México. El análisis de percepción ciudadana de enfoque cualitativo, inició en abril de 2020 y con la finalidad de llevar a cabo indagaciones de carácter cuantitativo y cualitativo para documentar las dimensiones de análisis, delimitando la dimensión del problema y categorizarlo, para finalmente realizar recomendaciones a futuro para los protocolos de comunicación y gestión de crisis en pandemias sanitarias y contingencias globales en México. Los métodos de indagación utilizados fueron: Análisis estadístico de bases públicas sobre el Covid-19 en el país, análisis de discurso y digitales con alcance nacional (gestión de crisis del Gobierno Federal y superación de la contingencia en momentos distintivos o fases, implementación de políticas públicas). Se han codificado algunos de los resultados correlacionándolos con las variables para generar resultados por categoría durante la etapa de prevención y de reacción.

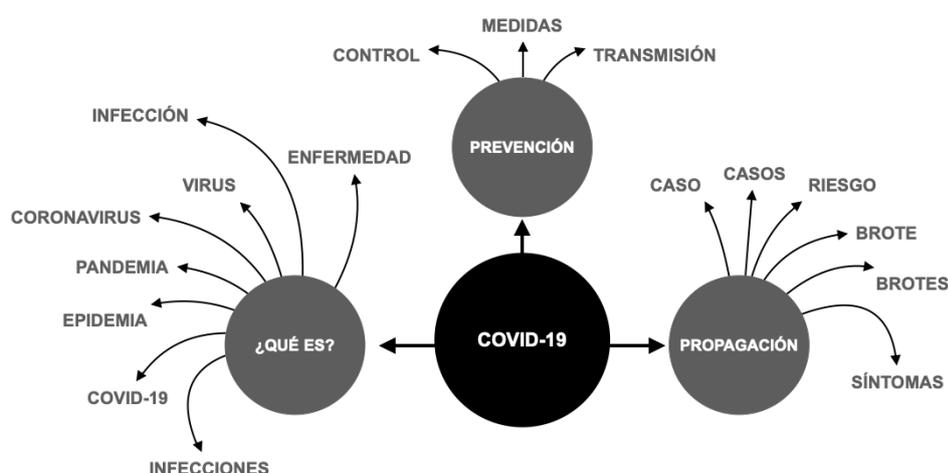
Por otro lado, la representación social de la noción Covid-19 se enmarca en las primeras conferencias vespertinas dirigidas por el subsecretario de Salud Hugo López-Gatell. Debido a que el 28 de febrero se registra el primer caso en el país, que las conferencias vespertinas por parte del vocero de salud inician el 29 de febrero del 2020 y para enmarcar el primer conjunto de significados, el *corpus* lo constituye la versión estenográfica de las cuatro primeras conferencias vespertinas. Estas corresponden al 29 de febrero, y del 1º al 4 de marzo del 2020.

Tomando en cuenta que la fuente principal para el constructo de la noción de *Covid-19* son las organizaciones internacionales especializadas en salud, su recontextualización dentro del discurso enunciado por el Subsecretario de Salud en México, crea y relata nuevos enfoques, en la búsqueda de reconfigurar prácticas sociales (van Leeuwen, 2008). Para determinar las concordancias con las cuales se define la noción de *Covid-19* en los textos se ha tomado como referencia la información de primer orden que los habitantes deben conocer y, que tanto la OMS, como Cities 4Health y Resolve to Save Lives han sugerido para este tipo de eventos y que, el mismo Gobierno Federal en México, ha utilizado en la página web oficial designada a esta crisis pandémica. Su recurrencia enunciativa enfoca distintas dimensiones para que la audiencia se instruya con la información más pertinente. Estas incluyen en sus principales enfoques una breve

descripción, la sintomatología, la población vulnerable y cómo prevenir tanto el contagio como su propagación.

Al categorizar los usos léxicos iniciales y cruzarlo con tres de las temáticas de primer orden para los habitantes, se condensaron en tres conceptos principales para obtener la RS de la noción *Covid-19*: qué es, prevención y propagación. Esto se encuentra resumido en el siguiente Diagrama 1.

Diagrama 1: vocablos centrales de la noción covid-19



Fuente: elaboración propia en base a los datos recabados en Septiembre del 2021.

Mientras que el Gobierno Federal afirma que:

El coronavirus SARS-Cov-2 es un virus que apareció en China. Después se extendió a todos los continentes del mundo provocando una pandemia. Actualmente Europa y América son los más afectados. Este nuevo virus, provoca la enfermedad conocida con el nombre de COVID-19 (Gobierno de México, 2020a).

La OMS declara que:

La COVID-19 es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de «neumonía vírica» que se habían declarado en Wuhan (República Popular China) (OMS, 2020a).

Y también expresa que: “La enfermedad por coronavirus (COVID 19) es una enfermedad infecciosa causada por un coronavirus recientemente descubierto” (OMS, 2021).

Finalmente, la OPS en su página publica una declaración del Director General de la OMS afirmando que: “La caracterización de pandemia significa que la epidemia se ha extendido por varios países, continentes o todo el mundo, y que afecta a un gran número de personas” (PAHO, 2019).

Por lo anterior, la unión de estas tres dimensiones deviene de información pública y accesible emitida por tres organismos institucionales, la OMS, el Gobierno Federal, y la OPS.

Finalmente, con objetivo de interpretar la forma en que la representación social de la noción de *Covid-19* ha sido enunciada por el vocero de salud, se ha recurrido al análisis crítico del discurso (ACD) como herramienta teórico-metodológica, ya que ésta analiza la forma en que los mensajes son producidos por el enunciador y transmitidos a la audiencia dentro de una realidad social (van Dijk, 1993, 1999, 2003). La postura crítica permite profundizar el análisis del discurso institucional desde su contexto comunicativo y social, con lo cual se puede llegar a demostrar su nivel de manipulación (Fairclough, 1995). En el caso de la crisis pandémica, se busca identificar los recursos discursivos que el Subsecretario de Salud sostuvo para mantenerse en el poder, manipularlo, desafiar el poder social o legitimarse (van Dijk, 2004, 2006; van Dijk y Mendizabal, 1999).

Hallazgos

Respecto a percepción ciudadana.

La muestra en la que se levantó la encuesta fue a modo y se realizó a personas entre los 18 y 65 y más; con diversos grados educativos entre hombres y mujeres en el periodo de abril a julio del 2020. La aplicación fue en línea a partir de un cuestionario de 114 preguntas. El pilotaje se realizó del 1 al 10 de abril y a partir de ello se inició la aplicación el 22 de abril del 2020. Es importante mencionar que este trabajo aborda sólo el análisis de un primer momento de la pandemia, por lo que es factible hacer la comparación de los discursos del vocero en sus primeras 4 apariciones, antes señaladas. Las preguntas se encuentran condensadas en la Tabla 2.

Tabla 2: concentrado de resultados de la encuesta

CATEGORÍAS DE ANÁLISIS		TRATAMIENTO	
Identificación de riesgos	¿El Gobierno Federal identificó los riesgos de la pandemia y realizó una previsión inicial de las consecuencias?	En regular medida	Se identificó información en medios nacionales (prensa, medios digitales y redes sociales)
Determinación de escenarios hipotéticos	¿El Gobierno Federal contempló las diferentes implicaciones de las crisis y la viabilidad de las acciones pertinentes?	En baja medida	Se identificó información en medios nacionales (prensa, medios digitales y redes sociales)
Definición del plan y estrategias de comunicación	¿El Gobierno Federal diseñó su plan de comunicación con antelación y las diferentes estrategias según las audiencias de interés?	En regular medida	Se identificó información en medios nacionales (prensa, medios digitales y redes sociales)
Identificación de audiencias implicadas	¿El Gobierno Federal realizó una segmentación de las audiencias de interés, sus diferentes intereses y necesidades?	En baja medida	No se identificó información

Especificación de medios y canales de comunicación	¿El Gobierno Federal abrió distintos canales para difundir sus estrategias y atender a las diferentes audiencias?	En regular medida	Se identificó información en medios nacionales (prensa, medios digitales y redes sociales)
Establecimiento del comité de crisis	¿El Gobierno Federal estableció un comité de crisis para la atención integral de la contingencia?	En gran medida	Se identificó información en medios nacionales (prensa, medios digitales y redes sociales)
Señalización de la sede del control de crisis	¿El Gobierno Federal estableció un sitio web oficial donde dar seguimiento puntual a la contingencia?	En gran medida	Se identificó información en medios nacionales (prensa, medios digitales y redes sociales)
Designación del vocero oficial	¿El Gobierno Federal nombró un vocero oficial y definió un esquema de información y seguimiento de las intervenciones?	En gran medida	Se identificó información en medios nacionales (prensa, medios digitales y redes sociales)
Control e implementación del plan	¿El Gobierno Federal analizó y evaluó los efectos de su plan de comunicación y la manera como su discurso se replicó o tergiversó en los medios de comunicación y redes sociales?	En baja medida	No se localizó información
Pronunciamientos públicos (vocero)	¿El vocero del Gobierno Federal contribuyó con su discurso a reducir la incertidumbre social y generar confianza pública?	En regular medida	Se identificó información en medios nacionales (prensa, medios digitales y redes sociales)
Análisis de la situación	¿El Gobierno Federal fue enfático en las condiciones de la pandemia, las acciones emprendidas y los resultados alcanzados?	En gran medida	Se identificó información en medios nacionales (prensa, medios digitales y redes sociales)
Seguimiento de medios de comunicación	¿El Gobierno Federal realizó análisis periódicos del debate público para generar respuestas, realizar precisiones y orientar las decisiones?	En gran medida	Se identificó información en medios nacionales (prensa, medios digitales y redes sociales)
Seguimiento de las redes on line	¿El Gobierno Federal intervino en las redes sociales para definir posiciones y revertir deformaciones al discurso oficial?	En regular medida	Se identificó información en medios nacionales (prensa, medios digitales y redes sociales)

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recogidos en línea a través del formulario titulado: Valor simbólico y confianza social ante la pandemia del COVID-19 en México, realizada a partir de una muestra a conveniencia que incluyó un total de 400 cuestionarios válidos realizados en todo el país del mes de abril a julio del 2020.

Respecto a la acepción de Covid-19

En la etapa inicial se identificaron 508 unidades de análisis, las cuales se filtraron con criterios de selección establecidos, algunos ellos son, excluir asociaciones, institutos o representantes de los mismos; eliminar asociaciones a otra enfermedad que no fuera *Covid-19*; incluir sólo cuando el *control* se refiere a medidas de prevención; o que cuando se refieran a *casos* sean sólo clínicos. Con base en esta filtración, se redujo la cantidad de unidades de análisis a 187, a partir de las cuales fue seleccionada la muestra representativa con la que se interpretó la noción de *Covid-19*. La Tabla 3 ejemplifica los primeros resultados.

Tabla 3: usos léxicos resultantes para la construcción de la noción covid-19

	FRECUENCIA DE USOS LÉXICOS			
	B1-2902	B1-0103	B1-0203	B1-0403
¿QUÉ ES?	77	62	25	15
PREVENCIÓN	13	11	8	4
PROPAGACIÓN	53	70	38	15

Fuente: Elaboración propia con base a los datos del análisis del discurso en Septiembre del 2021.

Simbología

- B1-2902 - Conferencia emitida el 29 de febrero del 2020.
- B1-0102 - Conferencia emitida el 1 de marzo del 2020.
- B1-0202 - Conferencia emitida el 2 de marzo del 2020.
- B1-0402 - Conferencia emitida el 4 de marzo del 2020.

Como puede apreciarse, la primera dimensión que expresa qué es el Covid-19, muestra una tendencia descendente entre las primeras conferencias vespertinas. El peso que los organismos internacionales de salud emitieron bajo estricto orden y sugirieron con la finalidad de concientizar a los gobiernos respecto a las medidas de mitigación, en contraste con las reacciones de países en desarrollo cuya cobertura médica se vio dramáticamente insuficiente, alentaron a prácticas de pre-histeria colectiva en países donde el virus aún no había llegado. En este punto, con la vasta información de medios internacionales, se cuestionaron las contradictorias declaraciones de Hugo López-Gatell respecto a la conducción de la pandemia en el país y que poco a poco decreciera el específico la definición puntual a la población en poco tiempo. Por otro lado, la dimensión que responde las medidas de prevención se mantuvieron, aunque constantes, en baja frecuencia, caso contrario al rubro de propagación, que logró mantener enunciamentos ligeramente más recurrentes.

Discusión

El peso que los organismos internacionales de salud emitieron bajo estricto orden y sugirieron con la finalidad de concientizar a los gobiernos respecto a las medidas de mitigación, en contraste con las reacciones de países en desarrollo cuya cobertura médica se vio dramáticamente insuficiente, alentaron a prácticas de pre-histeria colectiva en países donde el virus aún no había llegado.

En primer lugar, con la vasta información de medios internacionales se cuestionaron las contradictorias declaraciones de Hugo López-Gatell respecto a la conducción de la pandemia en el país, con esto, su reputación empezó a decrecer. Mientras el Director General de la OMS declara el 30 de enero que el brote por el nuevo coronavirus es una emergencia de salud pública de importancia internacional (OMS, 2020b), y el reporte

de misión conjunta OMS-China emitido del 16 al 24 de febrero (OMS, 2020c), sustenta que el Covid-19 es un nuevo virus altamente contagioso, de fácil propagación, capaz de causar gran impacto social, de salud y económico; López-Gatell declaraba en su conferencia vespertina del 29 de febrero “...determinamos que esta situación del coronavirus, esta epidemia, no cumple las características para ser considerada una emergencia” (Gobierno de México, 2020b).

Respecto a la primera dimensión, para definir qué es, López-Gatell la trata más como un padecimiento, remarcando la experiencia adquirida con la pandemia de influenza, con la cual la compara constantemente, toda vez que la OMS declaró que es distinta. Sumado a esto, el subsecretario de salud la invalida como emergencia sanitaria:

(...) hace 10 años, en donde sí se consideró una emergencia sanitaria, hoy no consideramos una emergencia sanitaria y básicamente las características fundamentales, las características importantes que ayer comentábamos de por qué la epidemia del coronavirus no es una emergencia (...) (Gobierno de México, 2020c).

El vocero de salud, deja también entrever la forma en que la cataloga como una enfermedad estacional más. Al respecto, declara que: “(...) además del coronavirus hay cientos de virus respiratorios, incluida la influenza (...)”, “Así le pasa a todos los virus de la influenza, así le pasa a los coronavirus, empiezan con una gran epidemia y luego disminuyen y disminuyen y disminuyen” (Gobierno de México, 2020c).

El peso que López-Gatell le da como *coronavirus*, o *virus*, más que *epidemia*, *pandemia* o *Covid-19*, radica en el demérito de las declaraciones emitidas por los organismos internacionales. Es decir, mientras se emitían alertas y sugerencias internacionales a distintos órdenes de gobierno, el subsecretario de salud declaró en repetidas ocasiones que el Covid-19 no incidirá tanto en la población como la influenza, al declarar que “no es una emergencia, es una epidemia” (Gobierno de México, 2020c) y, al comparar los casos de influenza habían mostrado mayor incidencia: “(...) más de 166 mil casos de influenza, compárenlos con cinco casos de coronavirus” (Gobierno de México, 2020c).

En consecuencia, a un mes de hechas estas declaraciones y gracias a medios internacionales, poco más del 50% de los encuestados afirman tener mucha información al respecto. Gran parte de ellos expresan también conocer información respecto a las implicaciones internacionales, confirmando de esto la accesibilidad a distintos medios de comunicación nacional e internacional. Se encuentran también conscientes de las medidas de prevención priorizando la sana distancia y el uso de cubrebocas en primera instancia, y con higiene constante como tercera prioridad.

Respecto a la dimensión de prevención, en las conferencias enuncia constantemente las medidas de higiene básicas que la población debe tener y que han sido también publicadas por la OMS y la OPS. Sin embargo, aunque se centra más en expresar los esfuerzos que el Gobierno Federal realiza a nivel institucional: “México, igual que todos los países, ha seguido los protocolos de mitigación (...)” (Gobierno de México, 2020c), también enfatiza que el cierre de fronteras no es opción:

Ese tipo de restricciones de viajes no corresponden a las intervenciones científicas de la prevención y control de enfermedades (...), “(...) desde hace mucho tiempo esas acciones no se consideran las apropiadas y en cambio pueden tener una importante consecuencia para la economía, para la sociedad y desde luego también para los derechos humanos (Gobierno de México, 2020d)

“ (...) pero no se pretende impedir el traspaso de un territorio a otro y menos en los puntos donde se marcan las fronteras políticas, no tiene ninguna lógica en términos de la epidemiología de las enfermedades” (Gobierno de México, 2020c).

A este respecto, la percepción pública conoce que las medidas de prevención son la sana distancia y el uso de cubrebocas en primer lugar. Cabe mencionar que el uso de cubrebocas en estas primeras conferencias no se recomiendan por el vocero, sin embargo, el acceso a medios de comunicación internacionales y organismos internacionales de salud lo posicionó como una práctica necesaria. En segundo término, la higiene constante quedó insertada en la media de la población.

Por último, la dimensión referente a la propagación repunta en términos de casos clínicos. Aunque en este periodo lo que se rastrea son los primeros casos importados del extranjero, López-Gatell la construye demeritando la gravedad de la situación: “tenemos una probabilidad extraordinariamente baja de tener infección por el nuevo coronavirus; y realmente baja es que hay cuatro casos confirmados y tenemos una población de 130 millones de habitantes” (Gobierno de México, 2020b).

Al respecto, declara también que:

Ahora, lo que quiero destacar hoy es que como es una enfermedad de corta duración, ¿qué significa tener 85 mil casos acumulados?, ¿significa que ahí mismo hay en este instante 85 mil personas con enfermedad y produciendo infecciones? No, porque la enorme mayoría ya se curó (Gobierno de México, 2020b).

En este sentido, la percepción pública afirma conocer el grado de propagación del virus debido a que han tenido familiares o personas cercanas infectadas, con los cuales también han confirmado la sintomatología y gravedad.

En suma, la noción de *Covid-19* enunciada por el vocero oficial expresa que el Covid-19 es una enfermedad, un padecimiento que no se cataloga como emergencia sanitaria. Al ser un virus, no existen antibióticos que la eliminen sino que el sistema inmune lo combate. Con esto, prevé que afectaría en menor medida a la población, razón por la cual, las fronteras del país permanecen abiertas y los gobiernos estatales podrán aplicar sus lineamientos tomando en cuenta el bienestar colectivo. La sintomatología, similar a la de la influenza, no requiere pruebas de laboratorio sino sólo valoración médica y toda vez que se haya realizado algún viaje al extranjero. Las medidas de prevención son básicas, lavado de manos, sana distancia y aislamiento voluntario en caso de presentar síntomas.

En la percepción del incremento de la pandemia en su localidad, el 55 por ciento de los encuestados señalaron tener amplio conocimiento, el 36 por ciento estableció tener

un conocimiento regular y un grupo muy significativo señaló que muy poco o desconocer sobre el tema. El total de los encuestados señaló conocer las medidas de sana distancia y del uso del cubrebocas, sólo la mitad refirió conocer las medidas de higiene constante, de aislamiento social y del gel antibacterial en ese orden de conocimiento como medidas preventivas.

Estos cruces muestran que efectivamente las medidas de distanciamiento social fueron comprendidas e incorporadas por la sociedad mexicana, sino en su totalidad. Sin embargo, en ese primer momento es notorio el desconcierto que existía en la población mexicana sobre el fenómeno. Esta noción se replica tanto a nivel gubernamental como social, respecto del uso del cubrebocas, como marcamos en el ejemplo.

Conclusiones

La crisis derivada de la pandemia COVID-19 en el mundo, implicaba en México una inevitable crisis sanitaria, pues fue un fenómeno que puso en jaque a todos los Estados a lo largo y ancho del planeta; por lo tanto, la acción humana se limitaba a contener o minimizar las consecuencias negativas de la misma.

Existe presencia en la identificación de riesgos por parte del Gobierno Federal, en la página de la Secretaría de Salud desde el 30 de enero de 2020, donde se publicó información informando los antecedentes de la epidemia por COVID-19 y las consecuencias en la salud implementando diversas acciones de mitigación, entre las que destacan la búsqueda de casos sospechosos, monitoreo activo de viajeros procedentes de los países con transmisión local sostenida que pudieran presentar sintomatología respiratoria, entre otras. En este momento no se señalan los escenarios hipotéticos derivados de la pandemia.

Del mismo modo en la página de la Secretaría de Salud (2020) se establece que la vocería única para la información y comunicación de riesgos para el nuevo virus sería a través de la Dirección General de Epidemiología de la Secretaría de Salud. La campaña Nacional de Sana Distancia se ha mantenido hasta nuestros días.

El Gobierno Federal realizó su estrategia discursiva basada en argumentos con sustento científico, ya que el Presidente señaló que todas las decisiones respecto a la pandemia se tomarían conforme a las indicaciones de los técnicos, de los médicos y de los científicos. Respecto al establecimiento del comité de crisis, no se localizó información específica respecto a la integración de un comité con tal denominación. Más bien se hace referencia a la activación del subcomité de enfermedades emergentes como instancia encargada de establecer y coordinar las acciones y preparación y respuesta del sector salud, con la participación de otros sectores de gobierno. Otro aspecto importante, fue que el Gobierno Federal estableció un sitio web oficial (Sitio web: <https://coronavirus.gob.mx/>) donde da seguimiento puntual a la contingencia y se establecen diversas recomendaciones para la población, artículos científicos, cursos y ligas de contacto.

Se ha logrado desarrollar materiales de interés para diferentes tipos de audiencias (adultos mayores, niños y niñas, mujeres y público en general), los datos del avance del Covid-19 a nivel nacional son abiertos y pueden consultarse por cualquier ciudadano que así lo desee.

Asimismo, como parte de la comunicación política se estableció un canal único de comunicación para difundir las políticas de preparación y recomendaciones de salud pública, para tal efecto se nombró al Subsecretario de Salud, Hugo López Gatell como vocero oficial, quien emitirá la información correspondiente a través de conferencias nocturnas, transmitidas diariamente, en presencia de los medios de comunicación. No hay evidencia de que el gobierno haya capacitado a los funcionarios de primero y segundo nivel para dar consistencia y coherencia al discurso oficial.

El Gobierno Federal fue consistente en su plan de comunicación, hay mucha presencia de notas (además de la página institucional: Sitio web: <https://www.gob.mx/salud/prensa/version-estenografica-conferencia-de-prensa-informe-diario-sobre-coronavirus-covid-19-en-mexico-268716?idiom=es>) sobre las conferencias nocturnas dedicadas a informar sobre la pandemia COVID-19, que se desarrollaron bajo el mismo formato y se impartieron por la misma persona. Cabe señalar, que el Subsecretario de Salud, Hugo López Gatell, como vocero oficial en estos momentos se ha deteriorado su niveles de aceptación entre la población (Moreno, 2020), debido la incongruencia de mensajes y acciones contradictorias frente a la pandemia, aunado al cuestionamiento sobre los datos estadísticos de la pandemia, por lo que se ha disminuído su credibilidad.

Estas acciones han repercutido en una crisis social que ha generado confusión entre la ciudadanía, gobiernos y medios de comunicación. Debido a lo anterior, el gobierno federal decidió poner fin en junio de 2021 las conferencias vespertinas con el argumento de que el número de casos había descendido notablemente, omitiendo exponer la falta de *rating* que al inicio superaron 3 a 1 en *rating* a las “mañaneras” de AMLO (Moreno, 2020) en contraste con el *rating* al mes de mayo de este año que ha bajado considerablemente. En su mensaje, el Dr. Gatell señaló que sólo se estaba cerrando el ciclo de comunicación, pero no el trabajo de manejo de control, de reducción de riesgos y de la vacunación (Gatell, 2021). En las redes sociales, los usuarios utilizaron el hashtag #AdiósGatell, el cual estaba acompañado de comentarios negativos contra el funcionario y su influencia en el manejo de la pandemia. Cuestionaban los mensajes erráticos que han costado muchas vidas humanas (*tuit Divina Flor con aspiraciones*). Lo que nos plantea nuevas preguntas de investigación sobre el fenómeno ¿Qué acciones llevaron a cuestionar al vocero y su capacidad de dirección ante la estrategia de contención del impacto de la enfermedad? ¿Qué papel jugaron los medios masivos “de comunicación de ultra derecha” en la construcción de esta idea? ¿El concepto de “Yo tengo otros datos” fue relevante para llegar a este punto? ¿El manejo institucional inadecuado, llevó a querer crucificar al mensajero?

En general, en cualquier manejo de crisis sanitaria es necesario mantener una comunicación constante, de hecho, para el caso del Covid-19, en algunos países de Europa

como Italia, no sólo existe un portavoz sino que existe un comité técnico conformado por un asesor del Gobierno, junto con médicos o profesores expertos quienes realizan ruedas de prensa constantes mitigando así la incertidumbre al escuchar de los expertos consejos sobre el cuidado y tratamiento de la pandemia. En México existe un Comité Científico pero los ciudadanos desconocen quiénes lo integran lo que provoca aún más incertidumbre sobre quién está regulando las medidas de sanidad. Adicionalmente, no puede cerrarse la estrategia comunicacional cuando aún no concluye la crisis.

Algo que se puede apreciar en seguimiento de las notas oficiales, es la falta de congruencia entre las recomendaciones de la Secretaría de Salud y las del Ejecutivo, este tipo de discrepancias pudiesen estar minando el alcance y objetivos de la comunicación oficial. Se refleja en el análisis un discurso contradictorio por lo que existe una minimización de la problemática por parte del Gobierno Federal, y que, a pesar de que la Secretaría de Salud emitió desde el inicio recomendaciones y advertencias en relación con el avance del virus, esta información no logró llegar a ser un tema recurrente de discusión. Fenómeno que pudiera ser atribuible a la falta de interés y conocimiento por parte de Andrés Manuel López Obrador.

Existen diversos tipos de crisis, las crisis de sombra alargada o las de combustión rápida (Crespo, 2020). Las primeras se caracterizan por separar el cierre operativo del cierre político. El primero se refiere a que las medidas de respuesta ante la emergencia ya no son necesarias y el segundo a que existe un final ante los medios de comunicación y que es aceptado ante la opinión pública. En este sentido, la crisis sanitaria en nuestro país no ha tenido aún un cierre operativo. México al día de hoy reporta 2,463,390 de defunciones según el Censo de Coronavirus de Johns Hopkins University (2020) y se encuentra según este Centro en el lugar 15 a nivel mundial. La pandemia aún está latente por lo que no puede pensarse en un cierre político. Este cierre significa diferentes acciones simbólicas y sobre todo la rendición de cuentas del manejo de la pandemia lo cual evidentemente aún no se ha realizado en nuestro país.

Durante la contingencia, han existido aciertos y desaciertos en el manejo de la pandemia. Un factor que ha contribuido favorablemente en el manejo de la crisis por parte del Gobierno Federal fue la instauración de una plataforma digital y aplicaciones para mantener informados a los ciudadanos y que aún continúa pero muchos ciudadanos desconocen este portal. Finalmente, se advierte que el Gobierno Federal realizó análisis de los periódicos del debate público, comunicando a través de López Gatel aclaraciones respecto a la información errónea emitida por diversos medios de comunicación y en redes sociales y se conminó a los medios de comunicación y a la sociedad en centrarse a combatir este tipo de información. De la información registrada y analizada, se advierte que el gobierno federal emprendió diversas acciones de mitigación, de acuerdo a lo establecido por la OMS, antes del registro de la primera persona contagiada con COVID-19, el 28 de febrero de 2020 pero ante la opinión pública hay mucha inconformidad al respecto. Este estudio sigue en curso, toda vez que este proceso se mantiene en México y en el mundo.

Bibliografía

- Beldarraín Chaple, Enrique Ramón La información científica confiable y la COVID- 19 En Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud, 31(3), e1609, 2020, Julio-Septiembre Editorial Ciencias Médicas
- Berger, P.; Luckmann, T. (2003). *La construcción social de la realidad*. Amorrortu Editores: Buenos Aires.
- Cities4Health. (2020). *Trabajar con la prensa durante la pandemia del COVID-19*. Cities4Health.org. https://cities4health.org/assets/library-assets/working-with-the-press_sp.pdf
- Crespo, I y Garrido A., (2020) *La pandemia del coronavirus: Estrategias de Comunicación de crisis*. En Revista *Más Poder* No. 41. ISSN: 2172-02. España
- Deloitte, (2000). ¿Qué es una crisis?. Concepto y tipología de crisis. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/governance-risk-and-compliance/articles/que-es-una-crisis.html>
- Divina Flor con aspiraciones (@divina_flor) (11 de junio 2021) *En ¿Cómo olvidar la negligencia criminal de @HLGatell y su resistencia a usar #cubrebocas o a declarar emergencia sanitaria? A más de un año iniciada la #pandemia #adiosgatell. Nunca olvidaremos los muertos que nos debes, infeliz.* (tuit) (Twitter) https://twitter.com/divina_flor/status/1403390087870693382?s=19
- Elizalde, Luciano; Fernández, Damián; Riorda, Mario. (2006). *La construcción del consenso. Gestión de la comunicación gubernamental*. La Crujía: Argentina.
- El Financiero (@elfinanciero_mx) (24 de mayo 2020) *En OMS postula a López-Gatell para ser parte de grupo de expertos, informa AMLO. Es un reconocimiento bien merecido al doctor López-Gatell, dijo el presidente Andrés Manuel López Obrador.* (tuit) (Twitter)
- Enrique, A., (2017). *La gestión de la comunicación en situaciones de crisis: Propuesta de un modelo teórico*, en Revista Summa No. 12. Universidad Pontificia de Salamanca. Recuperado de: <https://summa.upsa.es/high.raw?id=0000029156&name=00000001.original.pdf>
- Erikson, E., (2000). *El ciclo vital completado*. Ediciones Paidós Ibérica. Barcelona
- Fairclough, Norman. (1995). *Media Discourse*. London
- Flores, D. (2021). Se desinflan conferencias de López-Gatell; cae rating y aforo: en Publimetro. México. Recuperado de: <https://www.publimetro.com.mx/mx/noticias/2021/04/04/se-desinflan-conferencias-de-lopez-gatell-cae-rating-y-aforo.html>
- Goldman Sachs y Bofa (2020). *Gobierno de AMLO no apoya a sus empresas en emergencia sanitaria*: en Revista Forbes. México, Recuperado de: <https://www.forbes.com.mx/el-gobierno-no-apoya-a-sus-empresas-en-emergencia-sanitaria-goldman-sachs-y-bofa/>
- García, I. (2018). *Gasto en salud a la baja, en Periódico Reporte Índigo*. Recuperado de: <https://www.reporteindigo.com/reportes/gasto-en-salud-a-la-baja-presupuesto-2018-servicios-demanda-sector-afiliados/>
- García, Jacobo. (2021). *López-Gatell, el científico que perdió la batalla contra el político*. Recuperado de: <https://elpais.com/mexico/2021-04-07/lopez-gatell-el-cientifico-que-perdio-la-batalla-contra-el-politico.html>
- García, X., y Estremero, J., (2003). *Ciclo vital, crisis evolutivas, en Área de Salud Mental*. Fundación para el Desarrollo de la Medicina Familiar y la Atención Primaria de la Salud. Buenos Aires.
- Gobierno de México. (sf). Dr. Hugo López-Gatell Ramírez. Recuperado de: <https://www.gob.mx/salud/estructuras/dr-hugo-lopez-gatell-ramirez>
- Gobierno de México. (2020). *Coronavirus*. Coronavirus.org. <https://coronavirus.gob.mx/>
- Gobierno de México. (2020). *Versión estenográfica. Conferencia de prensa. Secretaría de Salud. Informe diario sobre coronavirus covid-19 en México*. 29 de febrero, Recuperado de: <https://www.gob.mx/presidencia/articulos/version-estenografica-conf...ensa-informe-diario-covid-19-en-mexico-secretaria-de-salud?idiom=es>
- Gobierno de México. (2020). *Versión estenográfica. Conferencia de prensa. Secretaría de Salud. Informe diario sobre coronavirus covid-19 en México*. 1 de marzo, Recuperado de: <https://www.gob.mx/presidencia/articulos/version-estenografica-con...orme-diario-covid-19-en-mexico-secretaria-de-salud-236389?idiom=es>
- Gobierno de México. (2020). *Versión estenográfica. Conferencia de prensa. Secretaría de Salud. Informe diario sobre coronavirus covid-19 en México*. 2 de marzo, Recuperado de: <https://www.gob.mx/presidencia/articulos/version-estenografica-conf...sobre-coronavirus-covid-19-en-mexico-secretaria-de-salud?idiom=es>
- Gobierno de México. (2020). *Versión estenográfica. Conferencia de prensa. Secretaría de Salud. Informe diario sobre coronavirus covid-19 en México*. 4 de marzo, Recuperado de: <https://www.gob.mx/presidencia/articulos/version-estenografica-conf...io-sobre-coronavirus-covid-19-en-mexico-secretaria-de-salud-236726>
- González Sanfiel, A. M. (2013). *Derecho ante la crisis: nuevas reglas del juego*. Atelier Libros: España.
- Greenberg, E., (2018). *Claves para convertir la crisis en oportunidad*, en Revista Innovación y Seguridad Electrónica. Recuperado de: https://revistainnovacion.com/nota/10286/claves_para_convertir_la_crisis_en_oportunidad/

- Gronbeck, Bruce. (2004). Chapter 6. Rhetoric and Politics. En *Handbook of Political Communication Research*. LEA: Iowa, 135-154
- Gutiérrez Vidrio, Silvia. (1996) *Las representaciones sociales. Su aplicación en el campo de la comunicación social*. Anuario de investigación. Departamento de Educación y Comunicación. UAM Xochimilco.
- Gutiérrez Vidrio, Silvia. (1999). *Identidad cultural y representaciones sociales*. Anuario de investigación, Departamento de Educación y Comunicación, UAM Xochimilco, México, pp. 43-56.
- Gutiérrez Vidrio, Silvia. (2003). *Las representaciones sociales del campo de la comunicación*. UAM Xochimilco. 105-132. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.38056/2003aiccX243>
- Jodelet, Denise; Guerrero, Alfredo. (2000). *Develando la cultura. Estudios en representaciones sociales*. UNAM Facultad de Psicología
- Johns Hopkins University, Coronavirus Resource Center (2020) Covid-19 Dashboard. Recuperado el 17 de junio del 2021. Disponible en línea en: <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>
- Landeros M (2020). Conferencias de López-Gatell superan 3 a 1 en rating a “mañaneras” de AMLO. En *el Universal*. México. Recuperado de: <https://www.eluniversal.com.mx/nacion/conferencias-de-lopez-gatell-superan-3-1-en-rating-mananeras-de-amlo>
- Lozada-Mondragón, M. S. (2018). Formación de equipos resilientes que contribuyan a una gestión efectiva de comunicación de crisis. *ESTRATEGIAS, Investigación en Comunicación ISSN: 2550-6870*, 5.
- López-Gatell H (2021) Conferencia de prensa junio de 2021. En *Versión estenográfica. Informe diario sobre el coronavirus COVID-19 en México*. Recuperado de: <https://www.gob.mx/salud/prensa/version-estenografica-conferencia-de-prensa-informe-diario-sobre-coronavirus-covid-19-en-mexico-274416>
- Hernández, L. (2020). Prevé la OCDE fuerte impacto económico para México por COVID-19. Los cierres y paros de actividad como medidas de contención por el coronavirus afectarán al 30 por ciento del PIB nacional a precios constantes, de acuerdo con el organismo, en *Periódico El Financiero*. México. Recupeardo de: <https://www.elfinanciero.com.mx/economia/cada-mes-de-paro-en-la-produccion-le-costara-2-puntos-del-pib-a-principales-economias-ocde>
- McNair, Brian. (2011). *An introduction to political communication*. 5a. Ed. Routledge
- Mitroff, I. y Pearson, C. (1997). *Cómo gestionar una crisis*. Gestión 2000: España.
- Morales, Y., (2020). Prevé la OCDE fuerte impacto económico para México por COVID-19 en *El Financiero*. México, Recuperado de: <https://www.eleconomista.com.mx/economia/Economia-mexicana-se-contrajo-0.14-durante-el-2019-confirma-el-Inegi-20200226-0019.html>
- Moreno, A. (2020). Popularidad de López-Gatell baja 8 puntos. En *el Financiero*. Recuperado de: <https://www.elfinanciero.com.mx/nacional/popularidad-de-lopez-gatell-baja-8-puntos/>
- Organización Mundial de la Salud (2005). *Alerta epidémica y respuesta. Lista de verificación de la OMS del plan de preparación para una pandemia de influenza*. Departamento de Vigilancia y Respuesta de Enfermedades Transmisibles. Recuperado de: https://www.who.int/csr/resources/publications/influenza/WHO_CDS_CSR_GIP_2005_4SP.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2016). *Enfermedad por el virus del Ébola*. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ebola-virus-disease>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *COVID-19: Cronología de la actuación de la OMS*. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Información básica sobre la Covid-19*. Recuperado de: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>
- Organización Mundial de la Salud (2020). *Report of the WHO-China Joint Mission on Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)*. Recuperado de: https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/who-china-joint-mission-on-covid-19-final-report.pdf?sfvrsn=fce87f4e_2
- Pérez, I. (2020). *Coronavirus. Impactos económicos de la pandemia*. En Ciencia UNAM. Dirección General de Divulgación de la Ciencia. Universidad Nacional Autónoma de México. México, Recuperado de: <http://ciencia.unam.mx/leer/976/coronavirus-impactos-economicos-de-la-pandemia>
- Pérez E., López R. (2020) *López Gatell, AMLO y Sheinbaum dominan cobertura mediática del COvid-19*. En *el Universal*. Recuperado de: <https://www.eluniversal.com.mx/nacion/lopez-gatell-amlo-y-sheinbaum-dominan-cobertura-mediatica-del-covid-19>
- Prevent Epidemics. (2020). *Manual de estrategias para la COVID-19. Resolve to save lives*. Recuperado de: https://preventepidemics.org/wp-content/uploads/2020/05/COVID19Playbook_Spanish.pdf
- Rafael, G., Vargas, P., y Armando, R. (2020). *La politización de la vocería de crisis: el caso de López-Gatell*. Recuperado de: https://estepais.com/tendencias_y_opiniones/la-politizacion-de-la-voceria-de-crisis-el-caso-de-lopez-gatell/
- Resolve to Save Lives (2020). *Manual de estrategias para la COVID-19*. Vital Strategies. Recuperado de: https://preventepidemics.org/wp-content/uploads/2020/05/COVID19Playbook_Spanish.pdf

- Resolve to Save Lives (2020). *Effective Risk Communication to Save Lives Staged Communication for the COVID-19 Pandemic*. Vital Strategies. Recuperado de: <https://vital.ent.box.com/s/k0jswlw5goabxsv5i22mp-pk4cb51d0d>
- Rojas, I. (2020) *On the Economic Benefits and Costs of COVID-19 Mitigation Measures in Mexico*. CIDE: México.
- Sánchez, M. (2004). *Comité de crisis, actores, roles y trabajo*, en Revista Zer de Estudios en Comunicación No. 17. Volumen IX. Universidad del País Vasco.
- Secretaría de Salud, (2020). Conferencia de prensa. Informe diario sobre el coronavirus COVID-19 en México. Recuperado de: <https://www.gob.mx/salud/prensa/version-estenografica-conferencia-de-prensa-informe-diario-sobre-coronavirus-covid-19-en-mexico-268716?idiom=es>
- Secretaría de Salud (2020) Informe de prensa. Se confirma en México caso importado de coronavirus COVID- 19. Recuperado de: <https://www.gob.mx/salud/prensa/077-se-confirma-en-mexico-caso-importado-de-coronavirus-covid-19>
- SSA. (2020), Jornada Nacional de Sana Distancia. Secretaria de Salud Del Gobierno de México. Recuperado de: <https://www.gob.mx/salud/hospitalgea/documentos/jornada-nacional-de-sana-distancia>
- Schroder, Kim Christian (2015). Realidades discursivas (cap. 6). En Bruhn Jensen, Klaus (ed.), *La comunicación y los medios. Metodologías de investigación cualitativa y cuantitativa*. FCE (e-book): México.
- van Dijk, Téun A. (1993). *Principles of critical discourse analysis*. Discourse & Society. 4(2), 249-283
- van Dijk, Téun A. (1999). *Análisis crítico del discurso*. Anthropos. 186, 23-36
- van Dijk, Téun A.; Mendizábal, Iván Rodrigo. (1999). *Análisis del discurso social y político*. ABYA-YALA: Ecuador.
- van Dijk, Téun A. (2003). La multidisciplinaridad del análisis crítico del discurso: un alegato en favor de la diversidad. En *Métodos de análisis crítico del discurso*. Gedisa, 143-177
- van Dijk, Téun A. (2004). *Discurso y dominación*. Grandes Conferencias En La Facultad de Ciencias Humanas, 27(4), 225-248. <https://doi.org/10.3406/cehm.2004.1622>
- van Leeuwen, Theo. (2018). *Multimodal dialogue on social media*. Social Semiotics. 28(5), 683-699 <https://doi.org/10.1080/10350330.2018.1504732>