



Coronavirus, medios, redes y comportamiento en Cali.

**Probables efectos sobre la población de la información oficial
mediada por redes sociales y medios masivos en Cali, durante 2020.**

Juan Sebastián Ipia Ramos

Laura Correa Vélez

Director

Jose Fernando Ríos Espitia

Docente

Pontificia Universidad Javeriana

Seccional Cali

Diciembre 16 del 2022

Contenido

1. Planteamiento del problema	4
2. Justificación	8
3. Antecedentes	10
3.1. Impactos de la COVID-19	11
3.2. H1N1: Antecedente de otra crisis de salud	13
3.4. La comunicación pública y la crisis por la COVID-19	16
3.7. ¿Y qué función ha cumplido el periodismo científico?	19
4. Marco teórico	21
4.1. Marco normativo	22
4.1.2. Primeras respuestas de la política oficial ante la pandemia en Colombia 22	
4.2. Información	24
4.2.3. Redes sociales y su función en la comunicación pública y la construcción de lo público	28
4.2.4 Periodismo digital independiente	30
5. Comportamiento social	32
Figura 1. Esquema del marco conceptual	34
6. Objetivos	35
6.1 Objetivo General	35
Analizar los efectos que tuvieron los medios de comunicación de Cali y las redes sociales en el comportamiento de sus habitantes durante la pandemia por Covid-19 en el periodo comprendido entre marzo de 2020 y el mismo mes del 2021.	35
6.2 Objetivos Específicos	35
7. Metodología	36
7.1 Recolección de información en medios y redes	36
7.2 Análisis	37
7.3 Entrevista a personas dentro de población mayormente afectada por COVID-19 en Cali	37

8. Análisis	40
“Mito o realidad ¿Qué tan eficiente es la moringa para enfrentar la covid-19?”	46
El alcalde de los caleños insistió en que «se invertirá lo necesario» para vacunar, pidió permiso para comprar vacunas directamente, pero hasta ahora, eso no se ha autorizado.....	48
9. Conclusiones	58
10. Referencias	62
11. Anexos	71
Anexo A - Marco normativo COVID-19	71
“Mito o realidad ¿Qué tan eficiente es la moringa para enfrentar la covid-19?”	87
El alcalde de los caleños insiste en que «se invertirá lo necesario» para vacunar, pidió permiso para comprar vacunas directamente, pero hasta ahora, eso no se ha autorizado.....	90
Anexo C – Lista de Preguntas para la metodología investigativa de entrevista	8

1. Planteamiento del problema

Esta investigación buscó explorar las acciones de la comunicación pública del gobierno de la ciudad de Santiago de Cali, capital del Departamento del Valle del Cauca, principal polo de desarrollo económico del suroccidente colombiano, y tercera ciudad en población en Colombia, respecto de la situación de crisis sanitaria debido a la pandemia del COVID - 19 en el año 2020. El propósito de este estudio fue adoptar una perspectiva que pudiera relacionar dicha labor comunicativa oficial con las prácticas informativas de medios de comunicación de masas y redes y su probable relación con algunos comportamientos sociales relacionados y visibles en determinadas coyunturas; para lo cual se propuso, en principio, los postulados del Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para Entidades del Estado (MCPOI), así como una revisión de algunas categorías pertenecientes a teorías sobre efectos de los medios masivos y las redes sociales en el comportamiento colectivo.

El 2020 se convirtió en uno de los años más caóticos del siglo XXI, debido a la aparición de una nueva mutación de un tipo de coronavirus llamado SARS -cov2 que causa la COVID-19. Este término fue adoptado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para denominar un virus que se transmite de humano a humano, mediante pequeñas gotas de saliva que una persona contagiada, sintomática o asintomática, arroja mientras estornuda, tose, habla o respira; sus síntomas comunes son fiebre, tos seca y cansancio (Méndez, 2020).

Paradójicamente, algunos indicios señalaron que el proceso de comunicación pública, generada por los gobiernos y las entidades multilaterales de salud para el manejo oficial de la pandemia, se ha desarrollado para los habitantes del planeta, incluyendo la población de Cali, de forma paralela a un fenómeno de desinformación por sobresaturación informativa, cuestión que

viene desde tiempo atrás como lo sostiene Flórez (sf.) en su artículo titulado “*La infodemia se le suma al COVID-19*”.

La población se informaba de lo que ocurría en el mundo en relación a la creciente tasa de contagiados por el virus por medio de lo que mostraban los medios tradicionales: en la televisión por medio de los noticieros, los periódicos o la radio, y de lo que se divulgaba por las redes sociales, en la cual, accedían a todo tipo de información tanto oficial, como la emitida por los gobiernos, pasando por los medios de información virtual, así como de terceros.

Mucho antes de la pandemia de la COVID-19 se había hecho evidente otra especie de pandemia informativa caracterizada por el auge de las noticias falsas o *fake news*. En cuanto a la COVID-19, por un lado, han circulado, y continúan circulando, las ideas sobre la pandemia como resultado de una conspiración; mientras, por otro lado, se ha presentado información al respecto con fines políticos ya sea mediante la propaganda de Estado o la propia de los grupos de oposición.

El COVID-19 ha logrado generar una situación sin precedentes en el mundo a nivel social, económico y político. En Colombia, la ciudad de Cali ha sido uno de los principales focos de infección, un total de “22 contagios por cada 100 mil habitantes” según el reporte de contagios que se expuso en la revista web de Semana (2020), con datos del informe “Cali Cómo Vamos”.

En el caso de Cali, las medidas de prevención y contención de la pandemia impuestas por la Alcaldía generaron gran tensión entre los habitantes y, al parecer, podrían haber generado además el efecto contrario por el desacato observado en algunos sectores de la ciudad como lo fueron los barrios del oriente respecto de las órdenes oficiales. De manera simultánea, a estas estrategias de prevención aparentemente fallidas, se han presentado otras falencias en distintos

campos de la acción gubernamental, sobre todo, en el sector de la salud, el más afectado por la nueva crisis; pues la falta de implementos como equipos, camas y protección impiden que los profesionales de la salud puedan realizar su trabajo adecuadamente. Asimismo, en su momento, los trabajadores de la salud hicieron un llamado de urgencia al gobierno colombiano para que se ponga al día con los pagos de salarios atrasados a sus empleados; tal y como lo manifestó el enfermero Andrés Merchán a la revista Forbes Colombia (Forbes staff, 2020).

Esta investigación se propuso explorar las estrategias comunicativas gubernamentales respecto de la COVID-19, así como la manera en que los medios de comunicación y las redes sociales se basaron en dicha información para advertir sobre la crisis sanitaria, y cómo ciertos grupos de población en Cali, que han accedido a esta información oficial mediada, han respondido ante ella en determinadas coyunturas. Por ejemplo, se buscaron evidencias de ruido en la comunicación pública en ciertos casos en los cuales, tanto la Alcaldía como los medios de comunicación masiva y redes sociales, no mostraron las esperadas coincidencias en la información, y cómo esto incidió en el comportamiento social en la ciudad de Cali.

Las normas expedidas por la Alcaldía de Santiago de Cali han sido propuestas en relación con lo decretado por el Gobierno Nacional, bajo la forma de regulaciones, restricciones y métodos de prevención. Si bien algunos de los decretos tuvieron normas adicionales en función de la visión local sobre cómo controlar la pandemia, estos estuvieron bajo los lineamientos definidos por el Gobierno Nacional; debido a esto, el número de decretos expedidos pudieron variar según la ciudad y consecuentemente, la situación sanitaria que cada una presentó. En tal sentido, esta indagación incluyó desde un comienzo la identificación de situaciones coyunturales, según la relación de causalidad entre norma, información y comportamiento.

Teniendo en cuenta la relativa escasez de estudios que hay hasta lo corrido del año 2021 sobre las relaciones entre normativa sobre COVID 19, la función de medios y redes y su presunto impacto en el comportamiento social, se analizó el proceder de ciertos grupos de población respecto de las normas y su comunicación social en determinadas coyunturas, como por ejemplo el denominado “Día sin IVA”.

En la tabla 1, se puede ver el número de decretos que se emitieron desde la presidencia de la república, y de la Alcaldía de Santiago de Cali, de modo que se conformó una línea de base para esta investigación:

Tabla 1

Número de decretos relacionados con la pandemia por COVID-19 a nivel nacional y a nivel local entre marzo 2020 y marzo 2021

Estamento	N° de decretos
Gobierno Nacional	189
Alcaldía de Santiago de Cali	70
Total	259

Nota. Elaboración propia, con base en la biblioteca de decretos de la Alcaldía (2020).

En cuanto a la información sobre los diversos decretos que circularon por los medios de comunicación y las redes sociales, para su análisis fue necesario establecer ciertos momentos coyunturales que permitieron, tanto revisar los contenidos mediáticos y de redes sociales, como explorar sus probables relaciones con el comportamiento colectivo en tales circunstancias en el nivel urbano.

En consecuencia, este trabajo se propuso responder la siguiente pregunta de investigación: ¿es posible establecer una relación causal entre la información oficial sobre la pandemia por COVID-19, especialmente la orientada a la prevención del contagio, su interpretación por los medios de comunicación y las redes sociales locales, y el comportamiento de la población en algunos casos concretos en Cali, entre marzo del 2020 y marzo del 2021?

2. Justificación

Este estudio se realizó con el fin de identificar probables relaciones de causalidad entre la información oficial, su interpretación y divulgación por los medios de comunicación y redes sociales locales, y el comportamiento social en algunos casos en Cali. La perspectiva del modelo MCPOI, condujo a considerar a las instituciones públicas relacionadas con la información sobre la COVID-19, su modo de relacionarse con los medios de comunicación de masas y su manejo de las redes sociales en un momento de crisis, el probable impacto de la comunicación pública de la información preventiva y las reacciones en determinados grupos sociales. Esto beneficia primeramente a los estudios estratégicos de la comunicación en salud pública, ya que la difusión de estrategias de prevención, así como la divulgación de información de sanidad, permitieron disponer de los registros de dichas acciones por parte de las autoridades de cierto territorio, en este caso en la ciudad de Cali. Del mismo modo, beneficia a las instituciones gubernamentales, permitiendo disponer de antecedentes sobre la comunicación en coyunturas de este orden -en el caso de futuras crisis con grados de gravedad similares-, para evaluar cuáles decisiones fueron las correctas en términos de la interpretación mediática y de sus probables efectos sobre el

comportamiento social. El aporte de este estudio partió de la exploración y análisis de los registros sobre dichas acciones, a la vez que analizó el resultante en el comportamiento de la población, teniendo en cuenta la información que se emitió por los medios y redes en momentos de calamidad.

En las actuales circunstancias, fue evidente la necesidad de estudios específicos en este tema en medio de una pandemia, debido a que, al momento de plantear este proyecto de investigación la crisis informativa, producto de la pandemia continúa en proceso. La latencia, tanto de la crisis informativa como de la coyuntura de la pandemia, señala la imperiosa necesidad de llenar los posibles vacíos de conocimiento desde la perspectiva de la comunicación pública, para ayudar a subsanar la crisis informativa, que contribuye a los problemas de la pandemia, a partir de los objetivos de la investigación propuestos.

Finalmente, la viabilidad del proyecto se sustentó en el número y diversidad de contenidos informativos preventivos que se han generado y se siguen generando, tanto desde los estamentos oficiales, como desde medios y redes. A su vez también sirvió para generar información socialmente relevante sobre la relación entre la comunicación pública en coyunturas de riesgo, su interpretación por los particulares y los comportamientos sociales esperados o no.

Así mismo, con el objetivo de exponer el avance de la pandemia en relación a la evolución informativa que se divulgaba por los medios tradicionales y las redes sociales, se abarcaron los decretos expedidos por los gobiernos nacionales y locales con el objetivo de ver la serie de acciones que tomaron en relación al avance de la pandemia y como la población reaccionó a las noticias relacionadas con estos decretos, en momentos específicos dentro del rango de tiempo en el que se realizó este estudio.

3. Antecedentes

Este capítulo está compuesto por una compilación de estudios originados en una variedad de disciplinas, los cuales se organizaron en cuatro conjuntos: el primero, se conformó por los trabajos sobre impactos y acciones sobre la COVID-19 desde el ámbito médico, desde la sociología educativa, gubernamental e informativo. El segundo, algunos estudios desde distintas disciplinas en relación con pandemias anteriores a la COVID - 19, para tener un punto de referencia a partir del cual se observó la evolución en comparación con la pandemia actual. El tercer conjunto que, con base en el análisis de los antecedentes, se propuso compara la comunicación pública desarrollada desde los entes gubernamentales de la ciudad de Cali; e incluyó una referencia a la comunicación de riesgo. Finalmente, el cuarto expuso el comportamiento social en la ciudad de Cali frente a la crisis sanitaria; así como la percepción frente al marco normativo gubernamental, la importancia del periodismo científico dentro del análisis de la información, arrojada por los medios de comunicación tales como radio, prensa y televisión, y por redes sociales como Instagram, Facebook, Twitter y WhatsApp y la opinión de expertos frente a la comunicación en la salud .

El enfoque de este estudio estuvo dirigido al planteamiento comunicacional del gobierno local, los medios de comunicación masiva, las redes sociales y la población, específicamente las relaciones entre las estrategias comunicativas de los entes gubernamentales con el objetivo de prevenir más casos de infección por la COVID-19 y la función informativa de los periodistas de medios masivos y las redes.

3.1. Impactos de la COVID-19

Los fenómenos que se pretendieron abarcar en este trabajo se compusieron, en síntesis, todos los elementos que la COVID-19 afecta de manera directa, a saber en los siguientes ámbitos: el de la sociología educativa, la salud, la comunicación y la política. Desde la economía se encontró la necesidad de mantener la continuidad de muchos espacios activos económicamente, para ello el espacio doméstico tuvo que transformarse por medio de la virtualidad, ésta última se convirtió en la herramienta para sostener la interacción humana, pues como menciona Medina (2020):

Gracias al desarrollo tecnológico mediado por la Internet, la computación y los dispositivos móviles, entre otros. Algunas actividades no se han detenido, numerosas actividades laborales y personales han migrado a la virtualidad; por tanto, el trabajo de los ingenieros y otras profesiones similares, han salvado ciertos sectores de la economía.(p.31)

Respecto de la educación, claramente, los jóvenes cambiaron su modelo de estudiar, bajo esta idea, Pérez et al. (2020) mencionan que:

El modelo de formación presencial remoto abre la posibilidad de estimular el aprendizaje permanente, libre de las excusas de tiempo y lugar; además, incentiva el uso de herramientas tecnológicas en la educación y la investigación; y resulta fundamental para un país en desarrollo, motivar a que continúen su ciclo de formación. (p.01)

Desde la perspectiva académica se pudo notar que en las investigaciones económicas se han invertido mucho tiempo para observar la evolución económica mediante ciertos indicadores

para, con base en ellos, realizar un balance de los principales desafíos que tendrá el país en la tercera década del siglo XXI (Idrovo, 2020).

En la orilla gubernamental, aparecieron estrategias como “el día sin IVA”, implementada por el actual gobierno en pro de la reapertura de la economía, para hacer frente a los efectos económicos de la pandemia. El Diario AS (2020) Colombia la reseñó con el siguiente párrafo:

En tal coyuntura, en Cali, el alcalde Jorge Iván Ospina invitó a que todos los establecimientos comerciales permanecieran abiertos durante todo el día, para que así los ciudadanos tuvieran mayor oportunidad de acudir al comercio sin generar aglomeraciones en los principales establecimientos comerciales. (Par. 3)

Siguiendo con la disciplina médica, que ha sido la principal en luchar contra este virus, estableció unos aprendizajes y a la vez, una serie de observaciones frente a la situación del sistema de salud del país y de la sociedad en conjunto. Por ejemplo, en la editorial de la revista Gerencia y Políticas de Salud (2002), expone las diferentes dificultades financieras e insuficiencias administrativas que generan grandes problemas en la prestación general de servicios de la salud. (p. 3)

Tras el inicio de la crisis debido a la pandemia, el gobierno de Iván Duque, haciendo uso del artículo 215 de la constitución política de Colombia, declaró el estado de emergencia en todo el territorio nacional. Posteriormente mediante el decreto 457 del 22 de marzo de 2020, estableció unas medidas obligatorias sanitarias de aislamiento en donde solamente estuvieron exentos quienes hacían parte del aparato esencial del país, eso incluyó, trabajadores del sector eléctrico, alimenticio y médico. Sin embargo, fueron estos últimos quienes tuvieron un nivel de riesgo de contagio mayor a comparación de los demás sectores, debido a que enfrentan directamente el virus, ya que atienden a los infectados. Por esto, a pesar de los protocolos de

protección que han aplicado, podían llegar a infectarse e incluso morir. Producto de esto, los medios de comunicación los han llamado “héroes” por su labor casi suicida y que a pesar de que cada uno de ellos tiene familia, por su profesión, debían encargarse de evitar una situación peor.

3.2. H1N1: Antecedente de otra crisis de salud

Como parte de los antecedentes de este trabajo, se mencionaron casos similares previos a la crisis actual; por ejemplo, la pandemia por la gripe H1N1, en donde la estrategia por parte del Gobierno Nacional consistió en extender invitaciones a la población en relación con el autocuidado, así como las acciones que el gobierno delimitó para luchar frente a esa gripe en su momento; un ejemplo son los comunicados expedidos por la Presidencia de la República (2009):

Hace varias semanas, la Organización Mundial de la Salud declaró la pandemia por la influenza (H1N1) 09 y el Ministerio de la Protección Social, empezó a entregar a los colombianos recomendaciones con el fin de evitar el contagio y tratar la enfermedad. (Par, 01)

En el trabajo realizado por Mondragón et al. (2013) *La gripe H1N1 y los noticieros de televisión en Colombia*, menciona que el tratamiento general que dieron los noticieros analizados fue el de un inminente peligro que se acercaba al país; aunque no se pudo determinar que este tratamiento haya generado miedo en la población, algunas investigaciones realizadas a partir de las teorías de la agenda setting, han concluido que la contribución de los medios de comunicación condicionaron en parte, la percepción que tuvo la audiencia frente a los asuntos sociales.

3.3. La comunicación y la pandemia

Dentro de este panorama sobre los impactos de la COVID-19, también figuró la comunicación, tema que se reiteró constantemente en este trabajo de grado, ya que fue una de las principales áreas de estudio en las que se apoyó este proyecto, pues como menciona Rodríguez (2020):

La pandemia ha generado cambios sin precedentes en la historia de la humanidad, llamando la atención de diferentes medios de comunicación, donde el papel de la información divulgada ha sido de gran relevancia para traducir el conocimiento y aumentar la conciencia de la enfermedad en la población. (Par.03)

Los medios de comunicación ejercen control en el desarrollo de las percepciones y son necesarios para garantizar el cumplimiento de las medidas preventivas y de contención, por parte de la población. Adicionalmente, el uso de medios masivos de difusión se ha convertido en parte fundamental de la lucha contra esta enfermedad, al facilitar la actualización de información disponible, que mejora el conocimiento y promueve las prácticas por parte del servicio de salud.

Sin embargo, la Organización Mundial de la Salud ([OMS] 2020) advierte que aparte de la pandemia por la COVID-19 ya existía otro tipo de pandemia, que se le denominó “infodemia”, esta vendría siendo la otra cara de la moneda frente al papel que juegan los medios de comunicación en cuanto al manejo de información.

Según la Organización Mundial de la Salud, lo define como:

Una infodemia es una sobreabundancia de información que puede ser correcta o no durante una epidemia. Ello hace que sea difícil encontrar fuentes fiables y orientaciones fidedignas cuando se necesitan. Incluso cuando se tiene acceso a información de calidad, sigue habiendo obstáculos que deben superarse para adoptar las medidas recomendadas. Al igual que los patógenos en las epidemias, la información errónea se propaga cada vez más y a mayor velocidad y añade complejidad a la respuesta a las emergencias sanitarias. (OMS, 2020)

Sin embargo, esta infodemia, aparte de ser producida por la diversidad de información verdadera y falsa en donde se contrastan ideas negacionistas de tanto del virus como de la vacuna, con ideas científicas, también la participación política y destacando el término populista, ha permitido que, sobre todo la información falsa, tenga fuerza.

Según lo mencionado por el Instituto de Salud Global de Barcelona (2020):

La infodemia ha supuesto un lastre en el debate sobre la COVID-19. Entre los ejemplos en el frente terapéutico se incluyen el auge y la caída del tratamiento basado en la hidroxicloroquina, la difusión del uso de lejía diluida como tratamiento ambos potenciados en gran medida por la adhesión personal del presidente de los EE.UU. la inclusión de la ivermectina en las directrices terapéuticas nacionales de Perú y Bolivia con base en experimentos in vitro e información fraudulenta.

Finalmente, el campo político, que es el medio en donde las decisiones estatales y municipales se toman con respecto a la lucha contra la pandemia, es otra disciplina que se exploró. Un estudio hecho por la Organización Mundial de la Salud recalca las decisiones

políticas que el gobierno colombiano debió tomar, tanto para prevenir el aumento crítico de los casos de infección en el país como para evitar un colapso económico por culpa de la pandemia. En este punto, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (Álvarez, et al, 2020) resalta que:

Por lo tanto, las acciones del gobierno deben dirigirse de tal manera, que aborden complementariamente ambas dimensiones. Por un lado, atender a la salud pública significa minimizar riesgos de contagio y aumentar la capacidad del sistema de salud para atender a la población afectada durante el pico de infecciones. El confinamiento inicial es útil para disminuir el contagio y así evitar la congestión del sistema, pero también abre una ventana de tiempo para invertir en la promoción del autocuidado entre los ciudadanos y la preparación de la infraestructura de salud. (p.5)

3.4. La comunicación pública y la crisis por la COVID-19

Ahora bien, la ciudad de Cali, que al momento de escribir este proyecto ha sido una de las ciudades con mayor tasa de infectados por la COVID-19 en el país, posee un registro histórico de acciones por parte de la autoridad municipal, que se expidieron durante la pandemia del H1N1. Un ejemplo de ello es la presentación de un plan municipal en respuesta a la pandemia de influenza porcina, plan que contenía actividades para el desarrollo de los objetivos con el fin de garantizar que la población participara en la prevención y la preparación a posibles rebrotes, sin dejar a un lado los lineamientos del Ministerio de Protección Social y demás entidades estatales. Alcaldía de Santiago de Cali (2009).

Estas estrategias planteadas por los entes municipales entran en un marco de conceptos caracterizados por la expedición de información a la sociedad en tiempos de crisis, todo esto se define dentro de dos conceptos, la comunicación en riesgo y la comunicación en crisis.

3.5. Comunicación en riesgo y comunicación en crisis

Empezando por la comunicación en riesgo, que Coma (2005) lo define como la comunicación que se encarga de investigar qué tipo de información debe recibir la opinión pública en tiempos de crisis, para así lograr manejar la calma y el autocontrol.

Existe además el enfoque preventivo de la comunicación pública en salud que se enfoca en las crisis empresariales e institucionales, pero también es aplicable a situaciones como la pandemia para mitigar los efectos adversos de la infodemia, todo esto recibe el nombre de “Comunicación de Crisis”, tal y como lo mencionan Túñez y Sanjuán (2007):

La comunicación de crisis tiene como objetivo facilitar el diseño de estrategias preventivas y protocolos de comunicación que permitan controlar los efectos de la crisis en la opinión pública y, en consecuencia, minimizar los daños inevitables. De ahí que los gabinetes de comunicación sean piezas estratégicas en la operatividad de empresas e instituciones, pues de su eficacia y profesionalidad dependerá, en buena medida, su propia supervivencia en el concierto social. (p. 147)

Por ello, este concepto aplicado en el caso local, es decir, en la ciudad de Cali, fue evidente en el tono de mesura que tanto la alcaldía como los medios locales, usaron con el fin de apaciguar la grave situación de contagios que ha tenido la ciudad. Sin embargo, se tuvo en cuenta que acorde al concepto de la Agenda Setting, se pudo considerar el manejo de protocolos de difusión de la comunicación de riesgo y de crisis, como una forma de adecuación de un entorno controlado, en

donde una determinada población opina, pero a su vez, tratan con mesura información que pueda entorpecer los intereses gubernamentales.

Asimismo, este modelo también lo aplican aquellas entidades gubernamentales y entidades privadas que la gente visita o tiene conocimiento de ellas con el fin de que dicho mensaje se propague con la mayor facilidad posible.

3.6. La comunicación oficial y el comportamiento social en Cali

La población de Santiago de Cali fue el público objetivo de toda la estrategia comunicativa emanada del sector oficial de la salud pública, por haber sido la principal afectada por la pandemia. Sin embargo, este proceso comunicativo desatado por las autoridades pudo pasar a un segundo plano, ya que, si bien los caleños fueron el “*target*”, los medios que esta población consumió, no parecieron claramente determinados y su importancia se vio relativizada por las redes sociales.

Y no es por menos, ya que Colombia en general, ha liderado la participación de su población en redes sociales a nivel regional, según una encuesta hecha por Kickads y OhPanel, recopilada por el medio RCN. Esto también dio a entender que la información gubernamental llega con más facilidad por este medio, pero que a su vez, también puede ser víctima de mezclarse con la infodemia que tiene gran presencia en las redes sociales. Hernández. (2020)

Esta mezcla de información veraz, sobre todo desde los difundidos por el gobierno, así como la falsa, en un medio como lo son las redes sociales, puede ocasionar que el comportamiento social en algunos casos sea el que los entes de control no esperaban.

Esto ha generado un riesgo tanto por la presencia de un alarmismo por parte de algunos medios, así como por las noticias falsas o *fake news* que se presentan en las redes sociales.

Como lo menciona la International Federation of Journalists (IFJ, 2018), sobre las *fake news*, “Este término es utilizado para conceptualizar la divulgación de noticias falsas que provocan un peligroso círculo de desinformación (P. 01) ”. Debido a esto, la importancia de la información falsa en redes sociales va a la par con la concedida a la comunicación oficial y la precisión de los datos que el gobierno arroja, cuestión criticada por algunos medios de comunicación.

El enfoque de este estudio se dirigió al planteamiento comunicacional desde el gobierno local, pasando por los medios de comunicación masiva y las redes sociales, hasta la población. Específicamente se interesó por las relaciones entre las estrategias comunicativas de los entes gubernamentales con el objetivo de prevenir más casos de infección por la COVID-19, y la función informativa de los periodistas de medios masivos y las redes.

3.7. ¿Y qué función ha cumplido el periodismo científico?

Además de la información divulgada por los medios masivos y redes sociales sobre la pandemia en cuanto a decretos y medidas de bioseguridad, se encuentra un área de práctica profesional de comunicación que se denomina periodismo científico, Loyo (2014) lo define como: el subgénero periodístico que difunde y divulga en la sociedad el conocimiento generado por la ciencia y la tecnología, convirtiéndose así en una fuente de enseñanza y aprendizaje; y a partir de dos tipos de abordaje disemina dicho conocimiento: la difusión y la divulgación. A menudo se confunde el periodismo científico con la divulgación científica; sin embargo, algunos

aspectos de la divulgación no son, necesariamente, periodismo, por ejemplo, los museos de ciencia.

La divulgación científica, en su forma de periodismo científico, maneja un lenguaje accesible y decodificado de la información científica y tecnológica. (P. 73)

Este tipo de periodismo ha tenido una influencia muy importante dentro de esta coyuntura, pues, en esta constante avalancha de información y noticias falsas que se difundieron principalmente en redes sociales. Así, los profesionales de la información y los periodistas debieron proporcionar a la población información objetiva que se base en pruebas y que de alguna forma logran ayudar a tener un buen conocimiento de la enfermedad y otros conceptos que trajo la pandemia, en cuanto a ciencia y medicina, reduciendo así la incertidumbre. En este contexto surgió un interrogante sobre la incidencia que pudo tener el periodismo científico en el proceso de comunicación social que se tematizó en este proyecto de investigación y que parte de las instancias oficiales, pasó por medios y redes, y finalizó con la población.

3.8. ¿Y qué han dicho los expertos en comunicación para la salud?

El periodismo científico, debido a su importancia comunicacional, debe tener parámetros que respalden su fiabilidad. Esa fiabilidad, desde la salud, comprende elementos característicos de la comunicación en salud. El concepto de comunicación de salud se basa en la contribución de aspectos para la prevención de enfermedades y la promoción de salud. Para ello se debe tener en cuenta la relación médico - paciente, la búsqueda de información de salud mediante los medios masivos, la construcción de mensajes de salud, campañas, y pedagogía sobre el acceso a

sistemas de cuidado de este, entre otras. A su vez, la comunicación de Salud debe de tener las siguientes atribuciones, Exactitud, Disponibilidad, Balance, Consistencia, Evidencia, Fiabilidad, Alcance, Repetición y Prevención.

Es conocido el lugar que ha ocupado desde hace dos décadas la especialidad de comunicación para la salud dentro de los programas de promoción y prevención en salud que conforman la política de salud pública en Colombia. Uno de los aspectos que más interesó a nuestra perspectiva de estudio es justamente la incidencia de esta otra dentro de las decisiones de comunicación que tomó la alcaldía y secretaría de salud pública en Cali.

4. Marco teórico

Para la realización de este proyecto de grado se tuvo en cuenta la perspectiva teórica ideográfica, cuyo objetivo es mostrar que la realidad es muy compleja y que el ser humano tiene limitaciones cognitivas que solo le permiten ver una parte de la realidad. Según Orozco y González (2011) "se parte del supuesto de que la subjetividad del investigador sesga en gran medida la posibilidad de dar cuenta de todas las causas, por lo cual se cree que es mejor explicar las cosas desde las interpretaciones de los sujetos."(P. 81) En tal sentido, los contenidos de información sobre normas aparecidos en medios y redes fueron referentes primordiales durante las entrevistas a informantes clave en el caso de Cali con el objetivo de entender cómo la población recibió la información y se elaboraron interpretaciones que permitieron establecer relaciones entre la información divulgada y su probable impacto en ciertos comportamientos sociales en la capital del Valle del Cauca.

Para el planteamiento de este proyecto de investigación se encontró información oficial que se catalogó cronológicamente, y se establecieron a su vez los procesos comunicativos que han realizado tanto el Gobierno Nacional, como las administraciones locales. Esta información se presentó en tres partes organizadas de lo general a lo particular y en las cuales el concepto de comunicación es un referente primordial: (1) marco normativo; (2) información; y (3) comportamiento social.

4.1. Marco normativo

Esta parte del marco teórico consistió en la definición de tres aspectos. Primero, la respuesta gubernamental nacional frente a la manera en cómo se debió difundir la información de prevención y de medidas de confinamiento frente al inicio de la pandemia por la COVID-19; esta es una perspectiva principalmente política. Segundo, la composición de la información con relación con la pandemia y cómo ésta evolucionó en cuanto a difusión y tipo de lenguaje mediático. Tercero, orientado a cómo se enfocan las principales decisiones políticas locales, pero también se agregó la respuesta social desde los cambios de comportamiento que habrían adoptado los diversos grupos y clases sociales, en respuesta a las decisiones políticas y estrategias comunicativas adoptadas por la administración municipal de Santiago de Cali; definiendo así, el enfoque social dentro de este estudio.

4.1.2. Primeras respuestas de la política oficial ante la pandemia en Colombia

Cuando la COVID-19 llegó a Colombia, esto representó un problema de alta prioridad para el sector de la salud; al mismo tiempo, esto ocasionó la creación de un plan de acción estatal para controlar la situación y evitar que dicho virus pudiese expandirse por todo el país.

Por ello, el gobierno colombiano, así como, las administraciones locales establecieron un conjunto de normativas que implicaron el control social, para alcanzar el objetivo de reducir la tasa de contagio. A partir del mes de marzo de 2020, se empezaron a promulgar una serie de Decretos que precisaban la posición del Estado frente a la pandemia; así como los pasos a seguir para poder controlarla, haciendo un llamado a las administraciones locales a adaptarse a dichas medidas y plantear otras nuevas, de acuerdo con las necesidades que llegasen a surgir durante la contingencia.

En el Anexo A puede verse el conjunto completo de los decretos de orden nacional y local (relacionados con la pandemia, con las respectivas fechas de promulgación y una breve reseña en cada caso).

Lo primero que se pudo deducir de ese numeroso conjunto de medidas oficiales nacionales fue que, en los primeros meses de la pandemia, los decretos nacionales estuvieron en función de las medidas de restricción social con el objetivo de evitar una mayor tasa de contagios y a su vez, daba la posibilidad de que los gobernadores y alcaldes tuvieran más capacidad de acción mediante la reorientación de las rentas. Posteriormente, con el objetivo de reactivar la economía, se establecieron, por ejemplo, fechas específicas en donde la compra de determinados productos quedó exenta de IVA, del mismo modo, para flexibilizar las restricciones de circulación, definía la severidad de instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria con base en la tasa de contagios por ciudad, denominándose “Aislamiento Selectivo”. Y finalmente, continuando con la flexibilización de circulación ciudadana, definió el plan de vacunación.

Además, en el caso de Cali, por un lado, fue posible deducir inicialmente que los decretos expedidos estuvieron en función de los decretos impartidos por el gobierno de Iván Duque, al mismo tiempo que agregaba en sus decretos medidas adicionales con incidencia directa en el comportamiento y la circulación de personas, por ejemplo, la del “Pico y Cédula”, “el toque de queda”, entre otros.

4.2. Información

Bajo la denominación “información” se presentaron tres cuestiones fundamentales: Primero, el modelo MCPOI, como referente para la comprensión conceptual de los niveles políticos e informativos de la comunicación pública sobre COVID-19 en Cali, a partir del interpretar la evidencia de las decisiones de comunicación en esta capital. Segundo, se presentaron las definiciones conceptuales sobre redes sociales y medios de comunicación de masas, en tanto vehículos formales o informales de la información oficial, y de sus reinterpretaciones. Y, en tercer lugar, se hizo una reflexión sobre la caracterización general del tipo de información tanto en los medios de comunicación de masas como en las redes sociales en Cali. Esto consistió en el tipo de información, la forma en cómo se difundió y el objetivo de cada tipo de información emitida con base en la estrategia comunicacional que propusieron los organismos de control.

4.2.1. Comunicación pública: el modelo MCPOI en Colombia

De acuerdo con la propuesta de USAID y Casals (2004) sobre Modelo de comunicación pública organizacional e informativa para entidades del Estado (MCPOI), se pudo definir la comunicación pública como la difusión de mensajes con un propósito que va dirigido a

un público masivo y tiene el deber de garantizar su retroalimentación y su reacción a la información que consumen, permitiendo la libertad de expresión. También se debe tener en cuenta que la información, eduque e informe de forma veraz sobre lo que ocurre en el país.

4.2.2. Revisión de la perspectiva funcional y de los efectos de los medios de comunicación de masas, en la coyuntura global de pandemia.

La sociología funcionalista de los medios de comunicación puede ser un punto de partida que, una vez revisada en sus connotaciones históricas discutibles, permita problematizar la relación entre información oficial, su interpretación vía medios de comunicación, y aún redes sociales, al igual que sus efectos probables en los grupos sociales en los cuales sea más visible el impacto de la normativa en las percepciones y comportamientos relacionados con la prevención del contagio por COVID-19.

En la presente investigación, la prerrogativa de la adaptación de los comportamientos individuales y sociales al aislamiento, el distanciamiento físico, uso de máscaras y la higiene impuso una visión funcional de la comunicación (Lasswell, 1985) por cuanto las normas de prevención, de base clínica y epidemiológica, permitieron esperar la adopción de estos comportamientos. Esta adopción se logró a través de una conjugación de argumentos incorporados al proceso de comunicación con las finalidades de: a) develar la amenaza proveniente del entorno; b) la conformación de un consenso multisectorial (Estado, mercado, sociedad civil y la diversidad poblacional no organizada) para generar una respuesta a los cambios en el entorno; c) el recurso a un conjunto de valores éticos y humanos (adaptación, aprendizaje, autocontrol, autocuidado, cuidado del otro, solidaridad) fundado en las instituciones imaginarias de la sociedad, en el valor de lo esencial; y el correlato de estados anímicos y conductas negativas como el miedo, la incertidumbre, el egoísmo, la desconfianza, entre otros); y

d) el recurso a la distracción y la neutralización emocional vía la conservación e intensificación del flujo de información para el entretenimiento personal, familiar, grupal y colectivo (películas, series, deportes, juegos, información diversa). Las cuatro funciones, podrían también evaluarse a partir del esquema analítico de funciones manifiestas y latentes, y de disfunciones (Lazarsfeld y Merton, 2011).

Esta revisión y actualización de las funciones de los medios de comunicación en la sociedad reorientaron las razones originales sobre las funciones y disfunciones de los medios en el proceso de adaptación y ajuste del sistema social. Teóricamente, las funciones impiden que las disfunciones precipiten la crisis del sistema. Las funciones manifiestas son las comprendidas y deseadas por los participantes en el sistema, mientras que las latentes son las no comprendidas ni buscadas (Mattelart y Mattelart, 1997, pág.31). La crítica de Norber Elias (1970) sobre el sesgo que define la idea y práctica de la “función”, imprimido por los agentes dominantes dentro del sistema, que han ocupado por su rol social la fase de emisión del proceso (científicos, altos funcionarios, gobernantes, agentes informativos oficiales), es nuevamente pertinente, aun cuando la crisis sanitaria global impone a tal sesgo el carácter de una prerrogativa de supervivencia. Así, este estudio adoptó la perspectiva funcionalista y sus sesgos, en un caso donde se convirtió en prerrogativa de supervivencia del sistema social y de sus miembros; lo cual no eximió a la perspectiva de tales sesgos, pero los puso en discusión de cara a una situación inédita y global de imperativos de adaptación social. En este sentido, el énfasis en los mensajes (normas, noticias, informaciones sobre prevención y sus contras relatos de escepticismo, resistencia al cambio, cinismo ideológico, político y económico, fanatismo religioso, superstición), y el énfasis en los efectos (conductas esperadas y conductas disfuncionales) debieron quedar incorporados a la perspectiva conceptual del estudio.

En el caso de la ciudad de Cali, en un contexto como el de la pandemia por la COVID-19, la comunicación desde el Estado local fue de mayor prioridad, ya que se necesitó, primero, que al generar la información fuera lo más precisa posible, para que la población entienda, y al mismo tiempo fuera quien hiciera la retroalimentación sobre lo que les estaba sucediendo a los agentes oficiales que ocuparon la fase de emisión.

Por ello, en situaciones de crisis, se generan métodos comunicativos con el objetivo de controlar dicha situación y bajo los conceptos de Lasswell, es esta perspectiva una de las que se encargó de determinar las amenazas, así como, de la identificación de medidas para controlar y en cierta medida, contrarrestar, los efectos colaterales que esta pandemia ha generado en la sociedad local.

También se debió tener en cuenta la efectividad de los medios de masas y en las estrategias comunicativas dentro del marco normativo gubernamental; dado que son los medios que, por sus años de transmisión, pueden generar un cierto nivel de confianza.

Aunque debemos considerar que el proceso comunicativo en cualquier lugar, tal como lo menciona Laswell, se conforma por, al menos, tres categorías. En donde una está compuesta por un entorno político de estado, otra relaciona el elemento comunicativo de esta a un entorno y finalmente, la tercera, donde otros transmiten pautas de respuesta a varios sectores sociales en donde cada uno tiene una función específica. En resumen, aunque en la comunicación pasan a diversos emisores, los receptores tienen participación.

Siguiendo esto, la teoría de la agenda setting de McCombs, (2006) introduce la idea sobre que los grupos política y económicamente poderosos ejercen cierta presión en la selección de temas que se emiten en los medios. Por otra parte, postula que la opinión pública

no responde al entorno real sino a un entorno creado. Se debe tener en cuenta que los estudios de la *agenda setting* se basan en la correlación entre lo que es la agenda mediática, esta es medida a través del análisis de contenido de las noticias y la agenda del público, accesible mediante encuestas.

Por ello, aplicado a la perspectiva conceptual de este estudio, se pudo entender la cadena del proceso comunicativo desde el Estado hasta la población destinataria. En donde es el tipo de receptor el que pudo llegar a variar, y la información que estuvo en constante reestructuración, no sólo fue un contenido comunicativo común a las instancias de Estado – Medio – Sociedad, sino que se insertó en un proceso en el que en su paso hacia el “consumidor final” sufrió cambios en razón del ambiente del receptor, eslabón en donde se insertó la información con base a determinados intereses.

4.2.3. Redes sociales y su función en la comunicación pública y la construcción de lo público

Las redes sociales se han convertido en una de las principales herramientas de difusión masiva, esto es debido a su alcance e impacto en la sociedad. Esta herramienta es usada por individuos, colectivos, empresas y gobiernos, ya que tiene una gran capacidad de interacción y dinamismo. La gran diversidad de redes sociales que se presentan en la actualidad se ha producido por la diversidad de nichos que han facilitado la interacción con ellos y así, tanto en el caso público y empresarial, se categoriza y se crea una estrategia comunicativa.

La comunicación en redes, que ha tenido un gran impulso gracias a internet, puede participar también del debate público en la medida en que ciertas actividades que se desarrollan en la web permiten a los individuos introducirse al debate público, especialmente por medio de

los blogs. Esto es importante debido a que es la comunicación en redes lo que ha permitido no solo dar más relevancia al debate público, sino a su dinamismo ya que esto es importante en el Desarrollo social, de acuerdo con Toro y Rodríguez (2001).

El concepto de lo público se refiere a una conveniencia colectiva que está destinado al bienestar de todos. Aun así, se debió tener en cuenta que, en la práctica, se pueden generar algunas fallas de igualdad de condiciones entre un cierto grupo y otro; en síntesis, al presentarse, este efecto se conoce como inequidad. La comunicación entró en este campo como una herramienta de validación de los intereses de los actores públicos y de sus acciones que cada vez se están ampliando y se hacen más importantes.

Del mismo modo, la comunicación en redes permite con mayor facilidad que el debate público no solamente llegue con flexibilidad y dinamismo a los individuos con el fin de sumergirse en los asuntos oficiales, sino que, además, permite que el debate no pierda relevancia, y en caso contrario, a la facilidad de cómo el individuo puede acceder a él, sostenerlo, recibirlo, retroalimentarlo y ser un medio para que más personas accedan al debate y puedan tomar una posición. Debemos destacar que este, es un componente dentro de la comunicación pública en donde son sus herramientas tecnológicas las que permiten facilitar la discusión, ya que, según Demers y Lavigne (2015):

La comunicación pública encierra, también, la parte de las relaciones públicas que sostienen el debate con respecto a la conducción de los asuntos públicos. Del lado de la publicidad, lo que hace intersección con la comunicación pública, son los mensajes relativos a la toma de posición sobre asuntos de interés social.

Este no postula ni la degradación ni el mejoramiento del debate social. Se preocupa, más bien, por las condiciones de su existencia y por los mecanismos sociales de su surgimiento.

Sin embargo, su papel como medio virtual, en donde la infodemia se hace más presente que cualquier otro medio, se compone por la diversidad de debates, en los que, personas que confían en la información que adquieren por este medio y sobretodo, comparten a otras personas, defienden su posición frente a una idea contraria en un mismo contexto.

Un ejemplo de ello fueron los primeros momentos de la pandemia, en donde varias personas confiaban en la información en relación a la automedicación y al uso de automedicación para hacer frente al COVID-19, además que lo compartían y defendían su posición, a comparación del punto de vista de otros en los que no confiaban y además lo justificaban desde el ámbito científico.

4.2.4 Periodismo digital independiente

El periodismo independiente ha ganado notoria influencia en los años recientes en Colombia, y tiene como medio de difusión las redes sociales, las cuales suelen valorarse según el número de usuarios que ingresan a ellas para informarse de los acontecimientos de la ciudad. Páginas de noticias en redes sociales como, por ejemplo: ‘Tu Barco’ ‘Cali Web’ y ‘Entérate Cali,’ son algunos de los ejemplos dentro de una gran variedad de páginas que tienen la función de informar a aquellas personas que deciden buscar sobre los acontecimientos en la ciudad. En tal sentido, la lógica del proceso de comunicación se transforma en el nuevo contexto digital por la diversidad de agentes sociales que ocupan la fase de emisión, y que pueden hacer de intérpretes de la información normativa oficial.

Su transformación obedece además a la dirección múltiple de los mensajes según las intencionalidades comunicativas, y de la relación entre los diversos componentes del proceso en este nuevo ecosistema mediático digital (producción y almacenamiento de contenidos, interactividad, nuevos mediadores funcionales, conexión en red); y por el carácter masivo pero personalizado de la difusión de contenidos y por los contenidos mismos (Moragas, 2011). Por ello, la importancia de estos medios en un contexto como una pandemia parte de la necesidad de que la información difundida por dichas páginas sea, en primera medida, acorde con los lineamientos establecidos y difundidos por el Gobierno Nacional y Administración local; y segundo, que sea precisa y a su vez promueva la retroalimentación desde los usuarios, de modo que los agentes que ocupan la fase de emisión puedan actualizarla o ajustarla lo más pronto posible y en concordancia con el desarrollo de los acontecimientos y su interés público.

A pesar de que la función del uso de las redes sociales sea la misma que en los medios tradicionales, es decir, informar, la preferencia del público por las redes parte de, primero, la diversidad de fuentes de información que presentan; segundo, la portabilidad de la información, es decir, que en cualquier momento y lugar puede acceder a la noticia; y tercero, por la aparente neutralidad ideológica que en estas páginas se presenta, a diferencia de los sesgos que los medios tradicionales suelen mostrar según los intereses económicos y políticos, y según el perfil de los espectadores y su utilidad para el mercado o la actividad proselitista.

5. Comportamiento social

Este proyecto investigativo consistió en describir el proceso social en situaciones de calamidad pública como lo ha sido la pandemia, y su etapa inicial de cuarentena obligatoria por el virus. El uso de los medios de masas por parte de entes gubernamentales tuvo un papel muy importante, pues está en ellos la capacidad de hacer un llamado a la conversación sobre la importancia de conservar la calma y el autocontrol.

Se partió de las investigaciones sobre los efectos de los “mass-media” que señala el autor Statera (1976), en donde define “la ciencia de las comunicaciones de masas” o “communication research” como “un estudio integrado, a nivel social, cultural y psicológico del proceso de la comunicación y de los efectos del mass-media sobre el público”; (P. 52) para afirmar que uno de los principales objetivos de la “communication research”, es precisamente llevar un análisis profundo de los efectos que implica que el mensaje sea transmitido por medios masivos destinado a un público global y globalizado. En tal sentido histórico, se ha homogeneizado tanto la necesidad de información como satisfacción, es esta misma la que ha influenciado así el comportamiento social. En los últimos años las tecnologías de comunicación han tenido un crecimiento exponencial, que ha abarcado todas las clases sociales, tal como menciona José Juan Vázquez (2003):

“El desarrollo explosivo de las tecnologías de telecomunicación, base de la expansión por el planeta de los medios de comunicación de masas y del crecimiento exponencial de Internet en las últimas décadas, es sin duda uno de los aspectos con mayor influencia en el fenómeno de la globalización. La información, que hoy día se transmite de forma inmediata por el planeta, resulta accesible en ingentes cantidades a través del novedoso instrumento que es Internet.” (P. 59)

Bajo este contexto, el Gobierno Nacional y el gobierno local, han creado procesos comunicativos para abarcar estos campos de la información, y teniendo en cuenta su poder influenciador, han creado campañas para responder a las necesidades de la sociedad en situaciones de crisis. Sin embargo, la saturación de información ha permitido que, las redes sociales, cómo unos de los medios por donde la gente suele consumir cualquier tipo de información, se presente tanto la difusión de información veraz en relación a la pandemia, como para la difusión de información falsa.

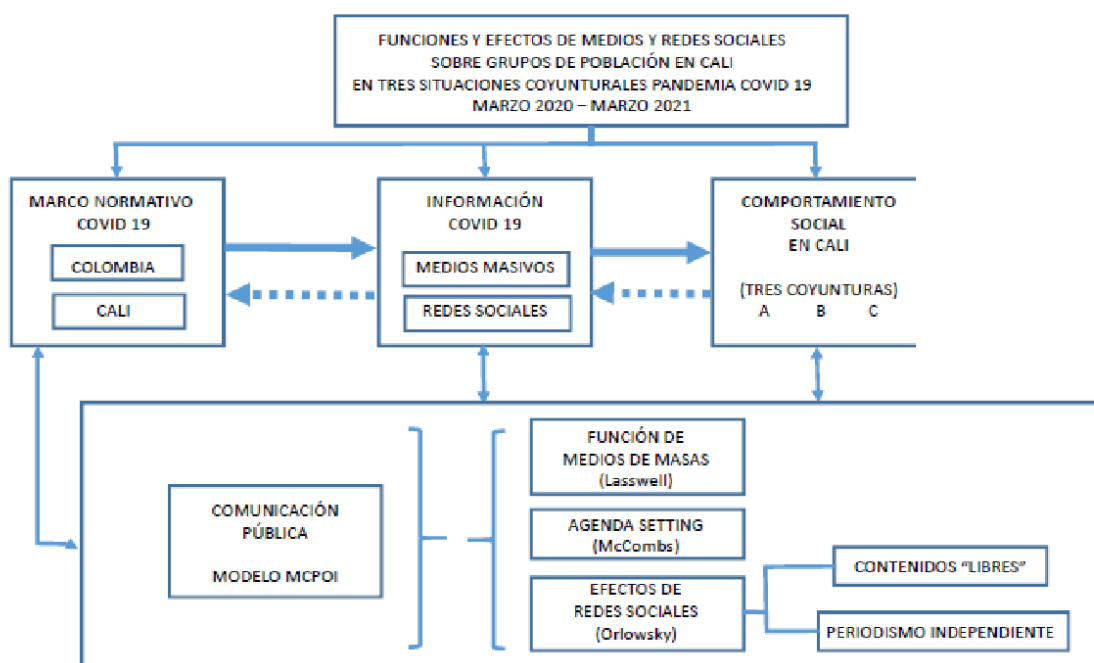
El uso de medios de masas por los entes de control y la divulgación de información, tanto falsa como veraz por redes sociales, ha implicado una serie de procesos paralelos de cambio en el comportamiento de la población destinataria. Por ejemplo, mientras los medios de masas informaban sobre los cuidados que se debían tener para evitar el contagio de la COVID-19, en las redes sociales se difundían supuestas curas y teorías conspirativas con relación al virus, afectando así, la opinión pública entre las personas que sí seguían el protocolo de cuidado frente a la COVID-19 y entre los que ignoraban totalmente las normas y cuidados.

Estas plataformas de difusión que hacen parte como componentes de la comunicación, son accedidas mediante el internet; que hoy en día es el intermediario más importante para establecer relaciones entre el emisor, es decir, los medios de masas y las redes sociales, con el receptor, en este caso la sociedad; pero es también, la herramienta que más influye en la conducta de la población.

Como por ejemplo el caso del día sin IVA, la información emitida por los entes gubernamentales sobre el llamado al autocuidado y al distanciamiento social con numerosas

campañas se vio opacada por la avalancha de anuncios y marketing en redes sociales en cuanto al gran día del descuento, influyendo en el comportamiento de las personas.

Figura 1. Esquema del marco conceptual



Teniendo en cuenta nuestro objeto de estudio, se abarcaron los elementos de comportamiento social, relacionándolos con las estrategias comunicativas públicas y los lineamientos establecidos por el gobierno local y el gobierno nacional. Para ello se estableció un esquema de marco conceptual como una hoja de ruta para definir dicha relación, así como para especificar el comportamiento de la gente en el proceso comunicativo realizado tanto por los entes de control, como también por los medios de comunicación, y cómo ellos evolucionaron en términos de la comunicación con el paso del tiempo.

6. Objetivos

6.1 Objetivo General

Analizar los efectos que tuvieron los medios de comunicación de Cali y las redes sociales en el comportamiento de sus habitantes durante la pandemia por Covid-19 en el periodo comprendido entre marzo de 2020 y el mismo mes del 2021.

6.2 Objetivos Específicos

1. Caracterizar la información orientada a la prevención del contagio emitida por la Alcaldía de Santiago de Cali (Colombia), a través de Decretos entre marzo de 2020 y marzo de 2021 en respuesta a la pandemia del COVID-19.
2. Analizar la interpretación de esta información por parte de los medios El País, El Q'hubo, Cali es Cali oficial por medio de la plataforma de noticias AQUI y Tu barco, además de un análisis del comportamiento informativo general de las redes sociales con el fin de discutir sus probables efectos sobre el comportamiento social local en algunos momentos y coyunturas ilustrativas, del mismo modo, dichas coyunturas fueron contrastadas bajo el marco teórico de la *agenda setting*, definida como el comportamiento de la opinión pública en un entorno controlado por entes políticos y económicos.
3. Analizar el efecto de las noticias en al menos tres situaciones coyunturales de comportamiento social en Cali respecto de las normativas oficiales sobre la COVID-19

7. Metodología

El presente proyecto de grado, cuya perspectiva epistemológica fue de carácter ideográfico, pretendió recolectar la información emitida por los principales entes oficiales frente a la situación de pandemia por el COVID-19, caracterizarla para posibilitar el análisis de las formas que asumió en los medios de comunicación y las redes sociales, y analizarla en relación con sus efectos probables en el comportamiento social en Cali. Por ello, el esquema metodológico propuesto para esta investigación se compuso de tres momentos: investigar, categorizar y relacionar, y de una dimensión transversal de tipo comparativo. Es decir, se pretendió: uno, caracterizar la información oficial; dos, verificar su interpretación en medios y redes; y tres, plantear probables relaciones entre dicha interpretación informativa y algunos comportamientos de determinados grupos sociales, a partir de una entrevista individual a informantes clave.

7.1 Recolección de información en medios y redes

El primer momento, que es el investigativo, consistió en la recolección de información de decretos y acuerdos Nacionales y Municipales, además de información emitida por los medios tradicionales, las redes sociales y medios científicos para la consolidación del estudio, es decir, se estableció el tipo de información obtenida en relación con los campos, políticos, médicos y sociales. La importancia de esta información recae en el nivel de autoridad social que poseen dado que, en comparación con otros temas de investigación sobre la situación de pandemia, es mediante estos mensajes oficiales como se torna viable entender la situación de emergencia sanitaria en sus dimensiones sociales, políticas y culturales.

7.2 Análisis

En el segundo momento se analizó con profundidad cada material y medio informativo con el fin de categorizar, según el medio en donde se difunde y la veracidad de cada material recolectado, con el objetivo de establecer el nivel de relación que los espectadores tienen con cada uno de estos medios. Además, dicha categorización, se organizó en orden cronológico, con base a los momentos claves de la pandemia que son: Contagios, automedicación y plan de vacunación, para así, encontrar un paralelismo correspondiente a momentos específicos, en donde se concluye una evolución en cuestión de la reacción y respuesta de la población frente a la pandemia de la COVID-19 con el paso del tiempo.

7.3 Entrevista a personas dentro de población mayormente afectada por COVID-19 en Cali

Se concluyó el proceso metodológico con el tercer momento a través de las entrevistas, en donde, acorde a los resultados de las noticias y boletines en relación con la tasa de contagios en la ciudad de Cali, se vio pertinente hacer una entrevista individual a dos personas ya que por temas logísticos y de seguridad sanitaria, se impidió que tomáramos otro medio de entrevista grupal como lo es el grupo focal con más personas dirigido hacia habitantes del oriente de Cali, ya que esta zona de la ciudad fue en donde se presentó la tasa de contagios por la COVID-19 más alta. Del mismo modo, se abarcaron las edades entre los 20 y 30 años.

A continuación, se expone un cuadro relacional en donde mostramos los objetivos del trabajo y las formas metodológicas que se realizaron para desarrollar cada uno de ellos.

Cuadro relacional

Objetivo	Técnica de recolección de información	Descripción
<p>1. Caracterizar la información orientada a la prevención del contagio emitida por la Alcaldía de Santiago de Cali (Colombia), a través de Decretos entre marzo de 2020 y marzo de 2021 en respuesta a la pandemia del COVID-19.</p>	<p>Análisis Documental</p>	<p>El análisis documental consiste en el estudio de un documento independiente de su soporte, ya sea audiovisual, electrónico, papel, etc. Vamos a separar la información orientada a la prevención del contagio que fue emitida por la alcaldía de Santiago de Cali a través de los decretos de Marzo del 2020 a Marzo del 2021.</p>
<p>2. Analizar la interpretación de esta información por parte de los medios El País, El Q'hubo, Cali es Cali oficial por medio de la plataforma de noticias AQUI y Tu barco,</p>	<p>Análisis documental y entrevistas.</p>	<p>Este consiste en la realización de entrevistas a profundidad, teniendo como base el estudio de documentos de cualquier tipo con el objetivo de soportar, desde la</p>

<p>además de un análisis del comportamiento informativo general de las redes sociales con el fin de discutir sus probables efectos sobre el comportamiento social local en algunos momentos y coyunturas ilustrativas.</p>		<p>perspectiva de un profesional del área, la intención del a investigación. Se realizarán entrevistas a profesionales de medios de comunicación, para conocer la interpretación de esta información y discutir sus efectos sobre el comportamiento social.</p>
<p>3. Analizar el efecto de las noticias en los medios mencionados en al menos tres situaciones coyunturales de comportamiento social en Cali respecto de las normativas oficiales sobre COVID-19.</p>	<p>Entrevista individual</p>	<p>La entrevista, definida como una conversación posee el objetivo de revelar información de carácter cualitativo, su función es recabar datos para un proceso investigativo.</p>

Fuente. Corral (2020). Bravo (2013)

8. Análisis

1. A continuación mostraremos la caracterización de la información orientada a la prevención del contagio emitida por la Alcaldía de Santiago de Cali (Colombia), a través de Decretos entre marzo de 2020 y marzo de 2021 en respuesta a la pandemia del COVID-19, además expondremos las conclusiones que se encontraron en esta fase metodológica:

2.

Anexo – Relación de Decretos

Relación decretos	
<i>PRIMER MOMENTO (ACCIONES DEL ESTADO-AUTOMEDIACIÓN) MARZO-ABRIL</i>	
Decreto Gobierno Nacional	Relación
417	
Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional.	
Alcaldía de Cali	Se observó cronológicamente (revisar si lo está realmente). La aplicación del estado de emergencia y de calamidad pública con relación al inicio de la crisis sanitaria por la pandemia del COVID 19
4112.010.20.0734	
Por el cual se declara una situación de Urgencia Manifiesta para garantizar la prestación del servicio en el marco de la emergencia sanitaria generada por la pandemia de Covid-19 en el Distrito Especial, Deportivo, Cultural, Turístico, Empresarial y de Servicios de Santiago de Cali”	

Decreto Gobierno Nacional	Relación
457	
Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público.	
Alcaldía de Cali	Cada alcaldía, en función del decreto nacional impartido el 22 de marzo de
4112.010.20.0742	2020. Expidió tanto el acatamiento de
Por el cual se declara una situación de Urgencia Manifiesta para garantizar la prestación del servicio en el marco de la emergencia sanitaria generada por la pandemia de Covid-19 en el Distrito Especial, Deportivo, Cultural, Turístico, Empresarial y de Servicios de Santiago de Cali”	dicho decreto, así como de algunas regulaciones adicionales
Decreto Gobierno Nacional	Relación
461	
Por medio del cual se autoriza temporalmente a los gobernadores y alcaldes para la reorientación de rentas y la reducción de tarifas de impuestos territoriales, en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada mediante el Decreto 417 de 2020	Se impartió desde el gobierno nacional, como medida económica en relación a
Alcaldía de Cali	la pandemia del COVID-19, de la
4112.010.20.0745	reorientación de rentas y la reducción
“Por el cual se modifica el presupuesto general de rentas y recursos de capital y apropiaciones para gastos del municipio de Santiago de Cali, para la vigencia comprendida entre el 1 de Enero y el 31 de Diciembre del año 2020”	de tarifas e impuestos territoriales, todo dentro del marco de la emergencia económica, social y ecológica.

SEGUNDO MOMENTO (REACTIVACION, AISLAMIENTO SELECTIVO Y DIA SIN VIA-FORMAS DE CONTAGIO) MAYO – SEPTIEMBRE	
Decreto Gobierno Nacional	Relación
682	
Por el cual se establece la exención especial del impuesto sobre las ventas para el año 2020 y se dictan otras disposiciones con el propósito de promover la reactivación de la economía colombiana, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretado por el Decreto 637 de 2020.	Se observó cronológicamente (revisar si lo está realmente). La aplicación del estado de emergencia y de calamidad pública con relación al inicio de la crisis sanitaria por la
Alcaldía de Cali	pandemia del COVID 19
4112.010.2	
“Por el cual se adoptan unas medidas en materia de orden público para preservar la vida y la seguridad en el distrito especial, deportivo, cultural, turístico, empresarial y de servicios de Santiago de Cali”	
Decreto Gobierno Nacional	Relación
990	
Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público.	Cada alcaldía, en función del decreto nacional impartido el 22 de marzo de 2020. Expedió tanto el acatamiento de dicho decreto, así como de algunas regulaciones adicionales
Alcaldía de Cali	
4112.010.20.1736	
Por el cual se imparten instrucciones en materia de salud, orden público y la reactivación económica para preservar la vida y la seguridad ciudadana en el distrito especial, deportivo, cultural, turístico, empresarial y de	

servicios de Santiago de Cali, en el marco de las nuevas normalidades y se dictan otras disposiciones	
Decreto Gobierno Nacional	Relación
1168	
Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVIO – 19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable.	Se impartió desde el gobierno nacional, como medida económica en relación a la pandemia del COVID-19, de la reorientación de rentas y la reducción de tarifas e impuestos territoriales, todo dentro del marco de la emergencia económica, social y ecológica.
Alcaldía de Cali	
4112.010.20.1304	
“Por el cual se imparten instrucciones en materia de salud, orden público y reactivación económica para preservar la vida y la seguridad ciudadana en el distrito especial, deportivo, cultural, turístico, empresarial y de servicios de Santiago de Cali, y se dictan otras disposiciones”.	
TERCER MOMENTO (NAVIDAD Y PLAN DE VACUNACIÓN) DICIEMBRE – MARZO	
Decreto Gobierno Nacional	Relación
109	
“Por el medio el cual se adopta el Plan Nacional de Vacunación contra el COVID-19 y se dictan otras disposiciones”	En este momento en especial, se carece de una relación puntual, ya que tanto el plan gubernamental de vacunación contra el COVID-19 es de importancia nacional y este no requiere de una aprobación o regulación por parte de los
Alcaldía de Cali	
4112.010.20.2110	
Por el cual se adoptan medidas especializadas para la temporada decembrina en materia de orden público para preservar la vida y la seguridad en el Distrito Especial, Deportivo, Cultural, Turístico, Empresarial y de Servicios de Santiago de Cali	

Alcaldía de Cali	municipios o distritos en Colombia.
4112.010.20.0005	Mientras tanto, los gobiernos locales se encargaron de hacer frente al tercer pico de contagios frente a la pandemia expidiendo decretos de control de circulación social.
Por el cual se declara el toque de queda y la ley seca continua para guardar la vida en el Distrito Especial, Deportivo, Cultural, Turístico, Empresarial y de Servicios de Santiago de Cali, y se dictan otras disposiciones”	

Teniendo en cuenta la lista de decretos expedidos por Gobierno nacional y por la alcaldía de Santiago de Cali en relación a la respuesta contra la emergencia por la COVID-19, se encontró que:

La Alcaldía de Cali sí replicaba dentro de sus decretos las normas expedidas por el Gobierno, a parte, se añadieron normas adicionales dependiendo del manejo de la situación; pues la población no acató las medidas impuestas con responsabilidad, así mismo se evidenció en la recolección de hechos noticiosos de los diferentes periódicos y medios a analizar que fueron: El Q'hubo, El País, Cali es Cali Oficial por medio de la plataforma de noticias AQUÍ y Tu Barco

- 2. Análisis de la interpretación de la información por parte de los medios El País, El Q'hubo, Cali es Cali oficial por medio de la plataforma de noticias AQUÍ, y Tu barco y sus probables efectos sobre el comportamiento social local, en este punto mostraremos la relación de noticias divulgadas en relación a la COVID-19 y en reacción a los decretos nacionales y locales con para el manejo de la pandemia.**

Relación Noticias	
<i>PRIMER MOMENTO (ACCIONES DEL ESTADO) MARZO-OCTUBRE</i>	
EL Q'HUBO	Relación
17 de marzo 2020	
<p>“COVID-19, un virus entre mentiras y realidades”</p> <p>En este mundo hiperconectado muchas cosas se están diciendo sobre el COVID 19, la pandemia que ha dejado más de 7000 víctimas fatales en el mundo. Que, si lo transmiten los zancudos, que se cura con ajo o tomando agua cada quince minutos, que el calor los mata. Estas son algunas de las afirmaciones erróneas que se dicen en conversaciones o en redes sociales.</p>	<p>Se encontró que, en un periodo de 7 meses, desde el decreto de emergencia establecido por el Gobierno del presidente Iván Duque, sobre los primeros casos por infección por la COVID-19 que hubo una difusión errónea sobre este virus, a tal punto que las personas tenían supuestas formas de curarlo, hasta supuestas conspiraciones.</p>
ELPAÍS	
18 de marzo 2020	
<p>“Amenaza por el coronavirus podría durar hasta 6 meses”</p> <p>Así lo manifestó la secretaría de salud de Cali. En tanto, anoche el presidente Iván Duque decretó el estado de emergencia en el país.</p>	
TU BARCO	
21 de marzo 2020	
<p>“Pánico por video que dice que hay 30 mil casos de coronavirus en Colombia”</p> <p>Un video que corre en redes sociales ha generado pánico en varias ciudades del país.</p>	

<p>El video, grabado por una mujer con acento español, dice que en Colombia se presentan 30 mil casos y que las autoridades los están ocultando.</p>	
<p>CALI ES CALI OFICIAL</p>	
<p>1 de octubre 2020</p>	
<p>En el Valle del Cauca han aumentado los contagios por Covid-19 y se tomarán medidas para la contención.</p>	
<p>SEGUNDO MOMENTO (AUTOMEDICACIÓN) ENERO -DICIEMBRE</p>	
<p>CALI ES CALI OFICIAL</p>	<p>Relación</p>
<p>17 de enero 2020</p>	<p>Se concluyó que, mientras el</p>
<p>“Mito o realidad ¿Qué tan eficiente es la moringa para enfrentar la covid-19?”</p> <p>José Millán Oñate, presidente de la Asociación Colombiana de Infectología, aseguró que el uso de moringa u otros remedios, no ayudan a enfrentar el coronavirus.</p>	<p>Diario El País, caracterizado por ser un medio tradicional en la ciudad de Cali, hablaron sobre las primeras pruebas con ciertos medicamentos contra la COVID-</p>
<p>TU BARCO</p>	<p>19; otros medios caracterizados por ser más populares como el</p>
<p>30 de junio 2020</p>	<p>Qhubo, y digitales como Tu Barco</p>
<p>“La droga que están tomando muchos caleños con el COVID-19 alarma a la Alcaldía”</p>	<p>y Cali es Cali, mencionaron sobre algunos automedicación y otros</p>

<p>El alcalde de Cali manifestó su preocupación porque muchos caleños están tomando medicamentos por su cuenta para defenderse del Covid-19.</p> <p>Algunos de estos medicamentos, necesarios para tratar otras enfermedades, están escaseando.</p>	tipos de medicamentos contra la COVID-19.
EL PAÍS	
10 de julio 2020	
<p>“Probarán fármaco para mitigar complicaciones”</p> <p>La Ivermectina, se empleó en 8 municipios del Valle para evitar complicaciones en pacientes COVID.</p>	
EL Q´HUBO	
31 de diciembre 2020	
<p>“La Ivermectina no representa una solución para el covid-19”</p> <p>El consumo de Ivermectina no contribuyó a disminuir el número de días en los que se presentan síntomas entre los pacientes de Covid-19.</p>	
TERCER MOMENTO (PLAN DE VACUNACIÓN) DICIEMBRE – MARZO	
EL PAÍS	Relación
17 de diciembre 2020	La relación que guardan estas tres
<p>“Vacunación iniciaría en febrero: Duque”</p> <p>La meta en Colombia es empezar a suministrar la vacuna contra el Covid-19 entre enero y febrero de 2021, aseguró el presidente Iván Duque.</p>	noticias se caracterizó por el establecimiento de la fecha posible de inicio del plan de vacunación, y
EL Q´HUBO	la recepción y respuesta de la
26 de diciembre 2020	ciudadanía caleña.
<p>“57% de los caleños no se vacunarían contra el Covid-19”</p>	

La encuesta Pulso Social, realizada por el DANE, concluyó que el 57,7% de los caleños no se aplicarían la vacuna contra el Covid-19.	
TU BARCO	
30 de enero del 2021	
<p>“Unas 70 mil personas serían las primeras a vacunar contra la Covid-19 en Cali”</p> <p>El alcalde de los caleños insistió en que «se invertirá lo necesario» para vacunar, pidió permiso para comprar vacunas directamente, pero hasta ahora, eso no se ha autorizado.</p>	

Como resultado, con base a la información recolectada en los medios propuestos de El País, Qhubo, Cali es Cali por medio de la plataforma de noticias AQUI y Tu Barco, se encontró que:

Considerando el Modelo de Comunicación Público Organizacional e Informativa (MCPOI) y bajo el concepto de la información preventiva que este menciona, la fase metodológica de esta no fue lo suficientemente eficiente en la información preventiva emitida tanto por los entes de control como por los medios de comunicación, y esto se evidenció en la alta tasa de contagios reportados en la ciudad de Cali. El receptor final, es decir, la población, recibió de forma distorsionada lo emitido, debido a la presencia de la infodemia en los medios que ellos consumían. Por otra parte, en relación con las noticias que se recolectaron en la fase metodológica, se encontró que si bien, los medios de comunicación replicaban de forma asertiva los decretos expedidos tanto por el gobierno nacional como el local, también divulgaban la reacción social frente a las normas de contención contra el virus y frente al virus en sí. Y lo más importante es que mediante la información divulgada, infundieron pánico.

Ahora bien, abarcamos el concepto de pánico como un elemento que era recurrente en la información divulgada por los medios, por la forma en que usaban los titulares para poder atraer a la atención de la población, en el sentido de que la población se sintiese informada con noticias relacionadas con la COVID-19. Esto pudo ser un arma de doble filo, ya que, si bien no se puede negar su efectividad de atraer espectadores, también pudo generar pánico, ya que, en algunos medios, por una parte, se enfocaron más en las víctimas por la COVID-19 y las implicaciones socioeconómicas que trajo, y por otra parte, en otros medios, la manera de expresarse en los titulares, empleando un lenguaje más coloquial, lo provocaron también.

Otra característica encontrada en el proceso metodológico, fueron las maneras en cómo cada uno de los medios de comunicación se expresaron hacia los espectadores. Si partimos desde las diferencias principales entre los medios tradicionales (El país y Q'hubo), y los medios virtuales (Cali es Cali oficial y TuBarco), en donde se encontró una clara diferencia en cómo divulgaron noticias, así como existió una mayor facilidad de accesibilidad por parte de los medios virtuales. Por una parte, tanto el medio tradicional Q'hubo y los medios virtuales Cali es Cali oficial y TuBarco, usaron un lenguaje menos formal, a tal punto que su característica principal en los titulares de sus noticias, es el uso de modismos o lenguaje coloquial. Por otra parte, el medio tradicional de El País, replicó los decretos como si estuvieran soportados con información de expertos. Aunque si bien, esta es una característica que se encontró en cada uno de los medios informativos, los demás medios añadían las reacciones y acciones de la comunidad caleña, es decir, divulgaban información acerca de los mitos, creencias, preocupaciones, problemas y acciones que tenía la población en relación a la COVID - 19.

3. Analizar el efecto de las noticias en los medios mencionados en al menos tres situaciones coyunturales de comportamiento social en Cali respecto de las normativas oficiales sobre COVID-19. Para este proceso, se usó el modelo metodológico de la entrevista en determinado nicho social, a continuación se expondrán los resultados:

En la fase metodológica de la entrevista se encontró que, a pesar de toda la información emitida por los medios y las redes sociales frente al coronavirus y la vacuna, aún existe gente que desconoce de la veracidad de dicha efectividad, esto se pudo evidenciar en el apartado de la fase metodológica de la entrevista, además, es pertinente mencionar que, el comportamiento social en relación a las medidas tomadas por los entes gubernamentales frente a la crisis sanitaria por la COVID-19 no fue la adecuada, debido a la influencia de las *fakes news* en las redes sociales que provocaron confusión frente la información que se tenía sobre la emergencia sanitaria y sobre todo, frente al virus.

Para entrar en detalle sobre los resultados metodológicos de esta fase, y teniendo en cuenta la relación entre las respuestas de nuestros entrevistados, el marco teórico y la información divulgada por los medios de comunicación, se categorizó este análisis de la siguiente forma:

Infodemia

A principios del año 2020, nos encontramos con la situación de los primeros casos de personas colombianas afectadas por la COVID-19, el cual encendió las alarmas por parte de los entes gubernamentales generando así las primeras medidas de control social para evitar una elevada tasa de contagios. Partiendo del concepto de la comunicación en crisis, los protocolos de comunicación que los entes de control tuvieron para informar sobre la situación de emergencia sanitaria así a la población, si bien hasta cierto punto fue efectiva, no fue suficiente; por otra

parte, la importancia de esperar una respuesta por parte de la población en relación a la información divulgada fue entorpecida tanto en la forma en cómo este fue interpretado así como otras noticias de la misma índole mas no oficiales las opacaban, esto en relación al concepto del MCPOI. Aun así, el Gobierno nacional como el municipal emitieron decretos que abarcaban varios sectores de la sociedad y a su vez los medios de comunicación divulgaron a los lectores todo lo que sucedía. Sin embargo, a la vez que se transmitía dicha información, las noticias falsas aparecieron en medio de ellas, principalmente por las redes sociales logrando así confusión en la población. Por otro lado, la importancia de esperar una respuesta por parte de la población en relación a la información divulgada fue entorpecida tanto en la forma en cómo este fue interpretado así como otras noticias de la misma índole mas no oficiales las opacaban, esto en relación al concepto del MCPOI.

En la fase metodológica de la entrevista se abarcaron preguntas en concreto frente a este tema, dentro de la serie de preguntas que se realizaron se preguntó lo siguiente:

¿Por cuál medio se estuvo informando sobre la COVID-19?. La respuesta de uno de los entrevistados, del cual su nombre es Steffany Escobar respondió:

“Pues, de primera mano, siempre fueron las noticias, pero pues igual como dijo Jennifer, estaban las noticias conspirativas y pues Facebook también ayudaba eso, a que como hay información real, también hay información inventada para generar pánico. Lastimosamente uno no puede confiar de lleno en los noticieros, uno queda como en ese vaivén”.

Aunque la infodemia, para ese momento de la pandemia era mucho más fuerte, la necesidad de confiar en la información transmitida a las redes sociales y los medios de comunicación era mucho más difícil, por eso siempre existió por parte de la población caleña un

cuidado al tratar con la información que se divulgaba, sin embargo, siempre estuvieron presentes las personas que creían en la información falsa, factor tuvo más impacto en el momento en que empezó el plan de vacunación. A la pregunta ¿Qué medicamentos ustedes creen o creen sus familiares que pueden tratar la COVID-19? la entrevistada Jennifer Ferro respondió lo siguiente: *“Cuando me dijeron sobre la vacuna, me dijeron que era malo, pero apenas salió, fui a hacer la fila para vacunarse con una amiga, y cuando salió para mi papá y para mi abuelo solicitar la cita para ayudarlos”*.

En este punto de la metodología se concluyó que, la falta de efectividad de los controles realizados por el Gobierno nacional y municipal recayeron en la falta de control en relación con las noticias falsas, lo que provocó que los decretos que ellos expidieron, en algunos casos, pasaron desapercibido hasta el punto de que existieran afirmaciones por parte de un cierto número de personas creyendo que esto era una conspiración.

Secuelas de la primera respuesta

Si bien, al principio de la emergencia social, la expedición de los decretos tanto desde el Gobierno nacional como el Gobierno local tuvo el objetivo de controlar el exponencial aumento de casos de infección por la COVID-19, este ignoró la situación de varias personas que dependían del día a día, esto fue más visible en el decreto que estableció la primera cuarentena nacional. Acorde al concepto de la perspectiva conceptual ideográfica, desde el proceso metodológico de la entrevista, se hizo visible la realidad de una parte de la ciudad de Cali que, frente a la medida que se estableció como lo fue la cuarentena, se generaron problemas de índole económico y de salud principalmente.

En el proceso metodológico la entrevista, en la pregunta ¿Cuándo decretaron la primera emergencia sanitaria y la primera cuarentena, cuál fue su reacción?, Steffany Escobar respondió:

“Mi reacción fue entrar en crisis de ansiedad, pues yo trabajaba en una peluquería antes de la pandemia, estaba viviendo sola, de alguna otra manera me vi con todos los gastos y menos entradas”.

Por otra parte, Jennifer Ferro respondió:

“Cuando entramos a cuarentena, yo en ese tiempo no estaba trabajando entonces de igual forma yo mantenía en mi casa, entonces pasé toda la cuarentena encerrada, pero era más complicado porque yo vivo con mi papá, entonces tenía que cuidarlo a él, para que no se fuera a enfermar, tener más precauciones y pues también mirar a ver porque si él no salía a trabajar nosotros teníamos que conseguir de alguna forma el sustento.”

Con base en lo anterior, se hizo visible la realidad que en ciertos lugares de Cali se presentaba, las medidas establecidas por el Gobierno al principio de la pandemia no tuvieron en consideración medidas que pudieran ayudar a personas que vivían del día a día y como consecuencia, generó problemas que en algunos casos, por la necesidad de conseguir sustento para sus hogares, aumentaron los casos por infección.

Información sobre el Virus y la Vacuna

Uno de los principales problemas que se presentó en el transcurso de la crisis sanitaria fue la desinformación acerca de cómo comportarse frente al virus, la desinformación y la falta de control por parte de los entes de control debido al gran volumen de noticias que se presentó, generó una gran variedad de opiniones y de teorías relacionadas al virus. Teniendo en cuenta el concepto de periodismo científico como subgénero periodístico, si bien se puede decir que influyó en las decisiones gubernamentales nacionales y locales, éste no fue efectivo en el caso de la población ya que la información que divulgaban ya sea por medios de comunicación y redes sociales, se mezclaban con la información falsa. Dentro de la fase metodológica entrevista observamos que la población caleña no tenía una sola conjetura frente al virus, sino varias. Este mismo efecto sucedió cuando aparecieron las primeras noticias en relación a la vacuna, el cual, bajo la misma metodología que fue usada en relación al virus alrededor de esta, diversas teorías conspirativas, supuestas curas y supuestos efectos secundarios por aplicarse la vacuna se hicieron presentes. En la metodología de entrevista individual se hizo la pregunta ¿Qué mitos sobre la COVID-19, tanto usted como sus familiares creen?, Jennifer y Steffany respondieron:

Steffany Escobar:

“Ocurrieron demasiadas cosas , entonces la verdad mis abuelitos eran de tipo, no salgan, no hagan tal cosa, no toquen, si por ello ni miraran, creo que hubo mucha información falsa que los mayores de edad se la tomaron muy en serio, respecto a los remedios eran muy con el cuento

de las bebidas calientes y como ya pensar que estaba en el aire y que en la casa el COVID iba estar aquí”.

Jennifer Ferro:

“Más que todo eran automedicación como agua panela caliente con jengibre, limón, yo escuché mucho, pero que lo practicara, mi papá, también escuchó sobre el agua con sal por la nariz, incluso lo hizo, así de resto nada”.

Ahora bien desde el caso del autocuidado y sobre todo en relación con información sobre la vacuna, en el primer caso la misma población caleña fue activa en la divulgación de información en relación a las formas de cómo evitar el contagio por la COVID-19. Y en el segundo caso, en relación a las noticias falsas, se presentó una variedad de opiniones en relación al plan de vacunación y a la forma en cómo se ejecutó el plan. A la pregunta de ¿Participaron en la difusión de noticias por cualquier medio sobre la COVID-19 en pleno estado de emergencia?, respondieron lo siguiente:

Steffany Escobar:

“Pues yo la verdad sí, aunque siempre traté de ser cuidadosa con las cosas compartía, por lo mismo, no me gusta que me llegue información errónea y tampoco me gusta compartirla; pero sí, era más que todo sobre los protocolos de bioseguridad, el pico y cédula y como cositas así que realmente le ayudarán a las personas a entender un poco sobre este virus”.

Jennifer Ferro:

“Cómo decía Steffany más que todo los protocolos de bioseguridad, el pico y cédula, de resto nada más”.

Y finalmente frente a la pregunta de ¿Qué mitos escuchó sobre la vacuna? respondieron que:

Steffanny Escobar:

“Claro, desde que nos iban a mandar con la vacuna hasta que nos iban a rastrear con la misma y no sé cuántas más cosas, yo digo que en este tema del COVID ha habido desde las teorías más pendejas, hasta lo más raro que lo deja a uno con la duda de que si será real o no; pero teorías conspirativas todas las que te podás imaginar”.

Jenniffer Ferro

“Sí, escuché que la vacuna tenía un chip, otros decían que no se iban a vacunar, de hecho tengo algunos familiares que no se vacunaron porque ellos dicen que no creen en eso, que es mentira, que esa vacuna no sirve para nada.”

Para finalizar, toda la información encontrada en relación a la crisis sanitaria por la COVID-19 entre marzo de 2020 y marzo 2021, evidenció una aceptable respuesta por parte de

los entes de control y de la población caleña, a pesar de que las acciones que se realizaron fueron en pro de evitar una exponencial tasa de contagiados, esto progresivamente ocurrió. Además, todo esto se prestó para que las noticias falsas tuvieran mayor prominencia generando confusión en la misma población caleña, tanto con el virus como con el plan de vacunación, debido a la falta de control estricto por parte del Gobierno. Sin embargo, la primera respuesta frente a los primeros contagiados, si bien fue incompleta, fue oportuna ya que esto evitó que una forma muy rápida, la tasa de contagios creciera sobre todo de forma exponencial.

9. Conclusiones

El objetivo principal de esta investigación que para el momento de haberlo realizado, aún no se evidenciaba algún trabajo similar, fue el de registrar las actividades comunicativas gubernamentales y de medios de comunicación frente a la COVID-19, saber cómo fueron divulgadas a la población, cómo las acogieron y reaccionaron frente a ellas. Todo esto se llevó a cabo a partir de un análisis siguiendo un marco conceptual de la comunicación en momentos de crisis, desde eventos anteriores que tenían el mismo patrón de comportamiento y desde un rango específico de tiempo que coincidió con los momentos más destacables de la emergencia sanitaria.

Desde nuestro rol como comunicadores, nuestra labor fue recolectar información teórica en relación en cómo debió de ser la comunicación en momentos como una pandemia e indagar sobre las noticias divulgadas, tanto en físico como digital sobre los acontecimientos que sucedieron y en relación con todo lo anterior, de mostrar el comportamiento, la forma de divulgar y la reacción de todos los implicados en esta situación.

En este tipo de trabajo fue importante abordar la población afectada desde un punto etnográfico para poder entender el trasfondo del porqué de su comportamiento. Por ende, se encontró en esta investigación que la población de Cali desde los medios virtuales, que es el más accesible para ella, es activa en situaciones de crisis, como por ejemplo la pandemia por la COVID-19, es decir, participaban mediante la replicación de información, datos y noticias sobre lo que ocurría.

De esta forma, teniendo en cuenta la población más afectada por la pandemia y sobre todo, partiendo de nuestro papel como investigadores que desde el estudio etnográfico en la ciudad de Cali, encontramos mediante las entrevistas individuales que, primero, la gente era consciente del virus, al mismo tiempo que manifestaron cómo fueron afectados, tanto desde el ámbito económico, pasando por la interacción social y hasta la salud; y como al mismo tiempo, la información que recibían por todos los medios, no fue a partir de una cadena concluyente y veraz de información, porque se divulgó principalmente por familiares o cercanos, convencidos de dicha información, que tenía el riesgo de ser falsa, y aun así la compartieron con los demás.

Por otra parte, desde los medios de comunicación, tanto tradicionales como digitales, se evidenció una cobertura total de información en relación con la emergencia sanitaria, la pandemia por la COVID-19 y la reacción de la población de Cali. Eso quiso decir que se abarcó la información oficial tanto por lo emitido por los entes gubernamentales, pasando por los entes de salud, y llegando a la población en sí.

Los medios de comunicación, tanto como El País, El Q'hubo, Cali es Cali y Tu Barco... tanto en Cali como a nivel nacional hicieron su aporte para abarcar todos los campos en los que la emergencia sanitaria estaba afectando, en este caso, sobre estos cuatro medios de información que se investigó y se observó su actividad en relación a la pandemia, se encontró que no sólo se limitaron a replicar la información establecida por el Gobierno para controlar la tasa de contagios, sino que además, buscaron su propia información mediante expertos para así tener un contraste frente a lo que las entidades de control decían. Del mismo modo, no sólo se enfocaron en el ámbito profesional sobre la pandemia, sino que también le dieron prioridad a los principales afectados por esta emergencia, es decir, la población caleña. En este punto la diferencia recayó en la forma en cómo se les comunicó a los espectadores, en qué lenguaje y con qué estrategia lo

hicieron, sin embargo, lo más importante fue que mostraron en detalle el acontecer de lo sucedido en la emergencia sanitaria.

Con base en lo anterior, se destacó que existe un sinnúmero de información sobre la COVID-19, sus efectos y el plan de vacunación. Sin embargo, esto que es denominado infodemia, se volvió un arma de doble filo en donde la información veraz se mezcló con información falsa. Tal y como se mencionó, esto provocó confusión en la población. Si bien hasta cierto punto, la infodemia se prestó para mostrar las perspectivas de diferentes sectores afectados por el coronavirus, no se evidenció un estricto control para que las noticias falsas fueran las que opacaran los puntos de vista veraces y que a su vez permitieron de una manera implícita un control social con el fin de evitar una mayor tasa de contagiados.

La sociedad de Cali fue muy afectada por esta pandemia, pero no se pudo negar que, por la ignorancia de algunos, provocó que la tasa de contagios llegara al punto en que fuéramos considerados una de las ciudades con mayor tasa de contagios en el país. La significancia de las *fake news* dentro de este contexto de ignorancia, contribuyó al desconocimiento de qué fuente de información era confiable o no, permitió que se generara la confusión y además se ignoraran las medidas de control impuestas por el Gobierno nacional y local.

Teniendo en cuenta toda la investigación realizada y en lo que se concluyó, es decir, la actividad social en relación a la pandemia por el Coronavirus, la cobertura y las formas de divulgación que tanto el Gobierno Nacional como el Gobierno Municipal realizaron para informar y prevenir sobre la pandemia, se estableció una relación causal entre la información oficial sobre la pandemia por COVID-19, orientada a la prevención de contagio, a cómo lo interpretó los medios de comunicación y las redes sociales, y como reaccionó y se comportó la población.

10. Referencias

AQUÍ. (2020). Mito o realidad ¿Qué tan eficiente es la moringa para enfrentar la covid-19?. AQUÍ.

[Remedios caseros cómo la “moringa” no ayudan a enfrentar la covid \(aqui.today\)](#)

AQUÍ. (2020, 1 de octubre). *En el Valle del Cauca han aumentado los contagios por Covid-19 y se tomarán medidas para la contención* [Publicación]. Facebook.

[\(6\) Watch | Facebook](#)

Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y CASALS & ASSOCIATES Inc. (2004). *Modelo de Comunicación pública organizacional e informativa para entidades del estado (MCPOI)*.

[Microsoft Word - MCPOI.doc \(weebly.com\)](#)

Alcaldía de Santiago de Cali. (2009) *Plan de contingencia frente a la pandemia de influenza a H1N1 en el Municipio de Cali*.

http://calisaludable.cali.gov.co/saludPublica/Pandemia_Porcina/Plan_Contingencia_influenza.pdf

[f](#)

Álvarez, A., León, D., Medellín, M., Zambrano, A., & Zuleta, H. (2020). *El coronavirus en Colombia: vulnerabilidad y opciones de política*. Recuperado de:

[El coronavirus en Colombia: vulnerabilidad y opciones de política | PNUD en América Latina y el Caribe \(undp.org\)](https://www.undp.org/es/publicaciones/el-coronavirus-en-colombia-vulnerabilidad-y-opciones-de-politica)

Díaz-Bravo, L. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación educ. Médica*, 2(7).

[La entrevista, recurso flexible y dinámico \(scielo.org.mx\)](https://scielo.org.mx/)

Decreto 417 de 2020. (2020, 17 de marzo). Gobierno Nacional. [DECRETO 417 DEL 17 DE MARZO DE 2020.pdf \(presidencia.gov.co\)](https://www.presidencia.gov.co/decretos/2020/marzo/17/Decreto%20417%20del%2017%20de%20Marzo%20de%202020.pdf)

Decreto 461 de 2020. (2020, 22 de marzo). Gobierno Nacional. [DECRETO 461 DEL 22 DE MARZO DE 2020.pdf \(presidencia.gov.co\)](https://www.presidencia.gov.co/decretos/2020/marzo/22/Decreto%20461%20del%2022%20de%20Marzo%20de%202020.pdf)

Decreto 682 de 2020. (2020, 21 de mayo). Gobierno Nacional. [DECRETO 682 DEL 21 DE MAYO DE 2020.pdf \(presidencia.gov.co\)](https://www.presidencia.gov.co/decretos/2020/mayo/21/Decreto%20682%20del%2021%20de%20Mayo%20de%202020.pdf)

Decreto 990 de 2020. (2020, 9 de julio). Gobierno Nacional. [https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Decreto 990 DEL 9 DE JULIO DE 2020.pdf](https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Decreto%20990%20del%209%20de%20Julio%20de%202020.pdf)

Decreto 1168 de 2020. (2020, 25 de agosto). Gobierno Nacional. [DECRETO 1168 DEL 25 DE AGOSTO DE 2020.pdf \(presidencia.gov.co\)](#)

Decreto 109 de 2021. (2021, 29 de enero). Gobierno Nacional. [DECRETO-109-29-ENERO-2021.pdf \(presidencia.gov.co\)](#)

Decreto 4112.010.20.0734 de 2020. (2020, 20 de marzo). Alcaldía de Santiago de Cali. [documentoId13950.pdf \(cali.gov.co\)](#)

Decreto 4112.010.20.0742 de 2020. (2020, 24 de marzo). Alcaldía de Santiago de Cali. [Nuevo doc 03-24-2020 19.51.51 20200324195242 \(cali.gov.co\)](#)

Decreto 4112.010.20.0740 de 2020. (2020, 24 de marzo). Alcaldía de Santiago de Cali. [Decreto 0740 de 2020.pdf \(cali.gov.co\)](#)

Decreto 4112.010.20.1212 de 2020. (2020, 19 de junio). Alcaldía de Santiago de Cali. [Decreto 1212 de 2020 Toque de Queda.pdf \(ramajudicial.gov.co\)](#)

Decreto 4112.010.20.1736 de 2020. (2020, 30 de agosto). Alcaldía de Santiago de Cali. [Cali - Decreto 1736.pdf \(andi.com.co\)](#)

Decreto 4112.010.20.1304 de 2020. (2020, 15 de julio). Alcaldía de Santiago de Cali. [2020-07-15 \(3\).pdf \(cali.gov.co\)](#)

Decreto 4112.010.20.2110 de 2020. (2020, 16 de diciembre). Alcaldía de Santiago de Cali. [DECRETO-NUEVAS-MEDIDAS-DIC-16-DE-2020.pdf \(francoasesores.co\)](#)

Decreto 4112.010.20.0005 de 2021. (2021, 14 de enero). Alcaldía de Santiago de Cali. [Decreto 0005 de 2021 Medidas Toque de Queda.pdf \(andi.com.co\)](#)

Demers, F., y Lavigne, A. (2015). *La comunicación pública: una prioridad contemporánea de investigación. Comunicación Y Sociedad*, 4(8), 65-87.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/comso/n8/0188-252X-comso-08-65.pdf>

El País. (2020, 18 de marzo). Amenaza por el coronavirus podría durar hasta 6 meses. *El País*.

El País. (2020, 10 de julio). Probarán fármaco para mitigar complicaciones. *El País*.

El País. (2020, 26 de diciembre). Vacunación iniciaría en febrero: Duque. *El País*.

El Q'hubo. (2020, 17 de marzo). COVID-19, un virus entre mentiras y realidades. *El Q'hubo*.

El Q'hubo. (2020, 26 de diciembre). 57% de los caleños no se vacunarían contra el Covid-19. *El Q'hubo*.

El Qhubo. (2020, 31 de diciembre). La Ivermectina no representa una solución para el covid-19. *El Qhubo*

Farré-Coma, J. (2005). Comunicación de riesgo y espirales del miedo. *Comunicación y sociedad*, (3), 95-119. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-252X2005000100095&lng=es&tlng=es.

Flórez, M. J. Z., & Cuevas, A. D. (2020) La infodemia se le suma al COVID-19. *Academia*, 1-8. (PDF) [La infodemia se le suma al COVID-19 | María Zuluaga - Academia.edu](#)

Forbes. (2020). Médicos protestan por falta de pago en medio de emergencia por Covid-19. *Forbes*. <https://forbes.co/2020/04/02/actualidad/medicos-protestan-por-falta-de-pago-en-medio-de-emergencia-por-covid-19/>.

International Federation of Journalist. (2018). ¿Qué son las Fake News?: guía para combatir la desinformación en la era de la posverdad. *International Federation of Journalist*, 1-21. https://www.ifj.org/fileadmin/user_upload/Fake_News_-_FIP_AmLat.pdf

Lasswell, H. D. (1985). Estructura y función de la comunicación en la sociedad. *Sociología de la comunicación de masas. II Estructura, Funciones y Efectos*. Barcelona. Gustavo Gili, 50-68.

Martorelli, L., y Ponce, M. (2010). Comunicar desde lo público: enfoques y perspectivas. *Dixit*, (13), 28-35. <https://doi.org/10.22235/d.v0i13.311>

Mattelart, A., & Mattelart, M. (2013). *Historia de las teorías de la comunicación*. Paidós.
[Comunicar desde lo público: enfoques y perspectivas - Dialnet \(unirioja.es\)](#)

Méndez, J., Ramos, J., & Cuello, C. (2020). Coronavirus: ¿Pandemia o paranoia?
Enter.co, 246.
https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2564/Enter_246.pdf?sequence1

Mondragón, L.; Hermelin, D. & Moreno Londoño, J. (2013). *La gripe H1N1 y los noticieros de tv en Colombia: entre las representaciones del riesgo y las resonancias de imaginarios*. Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones", 6 (2), Artículo 8. Disponible en la siguiente dirección electrónica:
[Vista de La gripe H1N1 y los noticieros de tv en Colombia: entre las representaciones del riesgo y las resonancias de imaginarios \(urosario.edu.co\)](#)

Moragas, M. (2011). Interpretar la comunicación. Estudios sobre medios en América y Europa. Barcelona. *Gedisa*, 62, pp. 44 – 49.

Orozco, G., González R. (2011). *Una coartada metodológica: Abordajes cualitativos en la investigación en comunicación, medios y audiencias*, 55 - 91.

OMS. (2020). Primera conferencia de la OMS sobre infodemiología. Organización Mundial de la Salud (OMS).<https://www.who.int/es/news-room/events/detail/2020/06/30/default-calendar/1st-who-infodemiology-conference>

Pérez Arévalo, R., Reyes Schade, E., & Sanjuan Buitrago, A. (2020). Afectaciones de las medidas de aislamiento social a la enseñanza y aprendizaje universitario, en tiempos del nuevo coronavirus (covid19) en Colombia. *Corporación Universidad de la Costa*, 1-5.
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/7001/ESTADO%20DEL%20ARTE%20DEL%20PROYECTO%20AFECTACIONES%20DE%20LAS%20MEDIDAS%20DE%20AISLAMIENTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Presidencia de la República. (2009). *ABC de la prevención y el tratamiento del virus (H1N1)*. <http://historico.presidencia.gov.co/sp/2009/septiembre/03/08032009.html>

Corral, A. (2015). *¿Qué es el Análisis Documental?*. Archivística Fácil.
<https://archivisticafacil.com/2015/03/02/que-es-el-analisis-documental/>

Hernández. (2020) *Colombia lidera el uso de redes sociales durante la pandemia en Latinoamérica*

<https://www.rcnradio.com/internacional/colombia-lidera-el-uso-de-redes-sociales-durante-la-pandemia-en-latinoamerica>

Revista Gerencia y Políticas de Salud. (2002). Editorial. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. 1(2). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54510201>

Rodríguez, D. C. S. (2020). *PANDEMIAS, INFORMACIÓN Y MEDIOS: COVID-19, UN EJEMPLO A TRAVÉS DE LA CRISIS*. *Medicina*, 42(2), 143-146.
<https://revistamedicina.net/ojsanm/index.php/Medicina/article/view/1531/1945>

Semana. (2020). Cali tiene la tasa de contagio de coronavirus más alta del país. *Revista Semana*. <https://www.semana.com/nacion/articulo/coronavirus-cali-tiene-la-tasa-de-contagio-mas-alta-del-pais/665206/>

Statera, Gianni. (1976). Las investigaciones sobre los efectos de los «mass media».

Toro, A., Rodríguez, G. (2001). *La comunicación y la movilización social en la contrucción de bienes públicos*.

Tikitakas. (2020, 18 de junio). Día sin IVA en Cali: Alcalde Ospina propone abrir los establecimientos 24 horas. *Diario AS*.

https://colombia.as.com/colombia/2020/06/18/actualidad/1592446076_727284.html

Tu Barco. (2020, 21 de marzo). Pánico por video que dice que hay 30mil casos de coronavirus en Colombia. *Tu Barco*. <https://tubarco.news/tubarco-noticias-occidente/tubarco-noticias-cali/panico-por-video-que-dice-que-hay-30-mil-casos-de-coronavirus-en-colombia/>

Tu Barco. (2020, 30 de junio). La droga que están tomando muchos caleños con el COVID-19 alarma a la Alcaldía. *Tu Barco*. [La droga que están tomando muchos caleños contra del Covid-19 que alarma a la Alcaldía - TuBarco Noticias](#)

Tu Barco. (2021. 30 de enero). Unas 70 mil personas serían las primeras a vacunar contra la Covid-19 en Cali. *Tu Barco*. [Unas 70 mil personas serían las primeras a vacunar contra la COVID-19 en Cali - TuBarco Noticias](#)

Vázquez, J. (2003). Medios de Comunicación y Actitudes en una sociedad mediática global. *Psicología Política*, 26. <https://www.uv.es/garzon/psicologia%20politica/N26-4.pdf>

Tuñez, M., & Sanjuán Pérez, A. (2007). Comunicación preventiva: Planificación y ejecución de estrategias de información interna y externa ante situaciones de crisis. *Netbiblo*. <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/11904>

Zuleta, A. (enero-junio, 2020). La vida en tiempos de pandemia. *Revista Investigium IRE: Ciencias Sociales y Humanas*, XI (1), pp. 7-10. doi: <http://dx.doi.org/>

11. Anexos

Anexo A - Marco normativo COVID-19

No. De decreto	Fecha de publicación	Epígrafe	Descripción
417	17 de marzo del 2020	Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional.	Se declaró el estado de emergencia, económica, social y ecológica en el territorio nacional. Del mismo modo hizo uso del artículo 215 de la constitución política de Colombia en donde hace uso de todas las disposiciones disponibles con el fin de conjurar la crisis.
457	22 de marzo del 2020	Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-	Se ordenaron las medidas sanitarias obligatorias de aislamiento. Se estableció que los adultos mayores en centros de larga estancia solo podrán salir en determinadas situaciones especiales. Así mismo se ordena

		19 y el mantenimiento del orden público.	el cierre parcial de varios establecimientos a excepción del servicio de alimentación.
461	22 de marzo del 2020	Por medio del cual se autoriza temporalmente a los gobernadores y alcaldes para la reorientación de rentas y la reducción de tarifas de impuestos territoriales, en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada mediante el Decreto 417 de 2020	Facultaron a los gobernadores y alcaldes para que reorientaron las rentas de destinación específica de sus entidades territoriales con el fin de llevar a cabo las acciones necesarias para hacer frente a las causas que motivaron la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, en el marco de lo dispuesto en el Decreto 417 de 2020.

<p>Alcaldía de Santiago de Cali</p>	<p>20 de marzo del 2020</p>	<p>“Por el cual se declara una situación de Urgencia Manifiesta para garantizar la prestación del servicio en el marco de la emergencia sanitaria generada por la pandemia de Covid-19 en el Distrito Especial, Deportivo, Cultural, Turístico, Empresarial y de Servicios de Santiago de Cali”</p>	<p>Se declaró la urgencia manifiesta en el Distrito de Santiago de Cali, se establecieron condiciones de contratos que se celebren al amparo de la urgencia manifiesta y de las actuaciones adelantadas y los contratos celebrados en este marco, debieron de presentar un informe semanal al alcalde, los departamentos administrativos de contratación</p>	<p>73</p>
-------------------------------------	-----------------------------	---	--	-----------

			pública, control interno, oficina de transparencia y gestión jurídica pública para verificar su gestión.	
Alcaldía de Santiago de Cali	4112.010.20.0742	24 de marzo del 2020	“Por medio del cual se implementan las instrucciones impartidas en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus Covid-19 y el mantenimiento del orden público, contenidas en el	Implementó los lineamientos establecidos por el gobierno nacional con relación a la crisis por el COVID-19 mediante el Decreto Nacional No 457 de marzo 22 de 2020.

			Decreto Nacional 457 de marzo 22 de 2020, emitidas por el presidente de la República y se dictan otras disposiciones”.	
Alcaldía de Santiago de Cali	4112.010.20.0740	24 de Marzo del 2020	“Por el cual se modifica el presupuesto general de rentas y recursos de capital y apropiaciones para gastos del municipio de Santiago de Cali, para la vigencia comprendida entre el 1 de	Adicionó el presupuesto de Ingresos de la vigencia 2020.

			Enero y el 31 de Diciembre del año 2020”	
SEGUNDO MOMENTO(REACTIVACION, AISLAMIENTO SELECTIVO Y DIA SIN VIA – FORMAS DE CONTAGIO) MAYO – SEPTIEMBRE				
Gobierno Nacional	682	21 de Mayo del 2020	Por el cual se establece la exención especial del impuesto sobre las ventas para el año 2020 y se dictan otras disposiciones con el propósito de promover la reactivación de la economía	Se estableció la exención del impuesto sobre las ventas -IVA para determinados bienes corporales muebles que sean enajenados dentro del territorio nacional en los días de que trata el artículo 2 del presente Decreto Legislativo y de conformidad con las demás disposiciones del presente Decreto Legislativo.

			colombiana, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretado por el Decreto 637 de 2020.	
Gobierno Nacional	990	9 de julio del 2020	Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público.	Aislamiento. Se ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 16 de julio de 2020, hasta las cero horas (00:00) del día 1 de agosto de 2020, en el marco de la emergencia

				sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19.
Gobierno Nacional	1168	25 de agosto del 2020	Por el cual se imparten instrucciones en de virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVIO – 19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable.	El presente Decreto tiene por objeto regular la fase de Aislamiento Selectivo y Distanciamiento Individual responsable que regirá en la República de Colombia, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del nuevo Coronavirus COVID 19.

Alcaldía de Santiago De Cali	4112.010.1212	19 de junio del 2020	“Por el cual se adoptan unas medidas en materia de orden público para preservar la vida y la seguridad en el distrito especial, deportivo, cultural, turístico, empresarial y de servicios de Santiago de Cali”	Adoptar medidas de orden público con el fin de preservar la vida y la Seguridad en el distrito especial, deportivo, cultural, turístico, empresarial y de servicios de Santiago de Cali.
Alcaldía de Santiago de Cali	4112.010.20.1736	30 de agosto del 2020	“Por el cual se imparten instrucciones en materia de salud, orden público y la	Nuevas normalidades. El presente decreto tiene por objeto regular las condiciones que posibiliten a los habitantes de Distrito especial de Santiago de

			reactivación económica para preservar la vida y la seguridad ciudadana en el distrito especial, deportivo, cultural, turístico, empresarial y de servicios de Santiago de Cali, en el marco de las nuevas normalidades y se dictan otras disposiciones”.	Cali afrontar las “nuevas normalidades”, bajo las cuales se adelanta la reactivación de los sectores económicos y sociales a través de la realización de las diferentes actividades comerciales, laborales y de servicios, en un marco de protección de la vida, la salud, la libertad, el derecho al trabajo y demás derechos de los ciudadanos.
Alcaldía de Santiago de Cali	4112.010.20.1304	15 de julio del 2020	“Por el cual se imparten instrucciones en materia de salud, orden	Dar continuidad al aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas en el territorio del Distrito Especial,

			público y reactivación económica para preservar la vida y la seguridad ciudadana en el distrito especial, deportivo, cultural, turístico, empresarial y de servicios de Santiago de Cali, y se dictan otras disposiciones”.	Deportivo, Cultural, turístico, Empresarial y de Servicios de Santiago de Cali a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 16 de julio de 2020, hasta las cero horas (00:00) del día 1 de agosto de 2020, en el marco de la Emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19.
--	--	--	---	--

TERCER MOMENTO (NAVIDAD Y PLAN DE VACUNACION) DICIEMBRE – MARZO

Gobierno Nacional	109	29 de enero de 2021	“Por el medio el cual se adopta el Plan Nacional de Vacunación	Se estableció el decreto en donde se adoptó el Plan Nacional de Vacunación contra le COVID-19 y
-------------------	-----	---------------------	--	---

			contra el COVID-19 y se dictan otras disposiciones”	estableció, tanto las poblaciones objetivo, su nivel de priorización, las fases para la aplicación de la vacuna, las excepciones y el procedimiento de pago de los costos de <u>ejecución</u> .
Alcaldía de Santiago de Cali	4112.010.20.2110	16 de diciembre de 2020	Por el cual se adoptan medidas especializadas para la temporada decembrina en materia de orden público para preservar la vida y la seguridad en el Distrito. Se declara la alerta roja en todo el territorio del Distrito, y la seguridad en el Distrito Especial, Deportivo, Cultural, Turístico, Empresarial y de	Se adoptaron medidas especiales para la temporada decembrina en materia de orden público con el fin de preservar la vida y la seguridad en el Distrito. Se declara la alerta roja en todo el territorio del Distrito, desde el 16 de diciembre a las 5:00 am hasta las 00:00 del 23 de diciembre de 2020. Se decreta el toque de queda en todo el territorio desde el 16 de diciembre al 23 de

			Servicios de Santiago de Cali	diciembre de 2020. Se decreta el pico y cédula
Alcaldía de Santiago de Cali	4112.010.20.0005	14 de Enero de 2021	“Por el cual se declara el toque de queda y la ley seca continua para guardar la vida en el Distrito Especial, Deportivo, Cultural, Turístico, Empresarial y de Servicios de Santiago de Cali, y se dictan otras disposiciones”	Se decretó el Toque de Queda en todo el territorio del Distrito Especial, Deportivo, Cultural, Turístico, Empresarial y de Servicios de Santiago de Cali de forma continua a partir de las siete horas (07:00 a.m.) del viernes 15 de enero de 2021 hasta las cinco horas (05:00 a.m.) del Lunes 18 de enero de 2021, y se establecen las excepciones a la medida. Se prohíbe el expendio y consumo de bebidas embriagantes en todo el territorio del Distrito Especial, Deportivo, Cultural, Turístico, Empresarial y de Servicios

				de Santiago de Cali, de forma continua a partir de las siete horas (07:00 a.m.) del viernes 15 de enero de 2021 hasta las cinco horas (05:00 a.m.) del Lunes 18 de enero de 2021.
--	--	--	--	---

Anexo B - Relación noticias

Relación Noticias	
<i>PRIMER MOMENTO (ACCIONES DEL ESTADO) MARZO-OCTUBRE</i>	
EL QHUBO	Relación
17 de marzo 2020	
<p>“COVID-19, un virus entre mentiras y realidades”</p> <p>En este mundo hiperconectado muchas cosas se están diciendo sobre el COVID 19, la pandemia que ha dejado más de 7000 víctimas fatales en el mundo. Que si lo transmiten los zancudos, que se cura con ajo o tomando agua cada quince minutos, que el calor los mata. Estas son algunas de las afirmaciones erróneas que se dicen en conversaciones o en redes sociales.</p>	<p>Se encontró que en un periodo de 7 meses, desde el decreto de emergencia establecido por el Gobierno del presidente Iván Duque, sobre los primeros casos por infección por la COVID-19 que hubo una difusión errónea sobre este virus, a tal punto que las personas tenían supuestas formas de curarlo, hasta supuestas conspiraciones.</p>
ELPAÍS	
18 de marzo 2020	

<p>“Amenaza por el coronavirus podría durar hasta 6 meses”</p> <p>Así lo manifestó la secretaria de salud de Cali. En tanto, anoche el presidente Iván Duque decretó el estado de emergencia en el país.</p>	
<p>TU BARCO</p>	
<p>21 de marzo 2020</p>	
<p>“Pánico por video que dice que hay 30mil casos de coronavirus en Colombia”</p> <p>Un video que corre en redes sociales ha generado pánico en varias ciudades del país.</p> <p>El video, grabado por una mujer con acento de española, dice que en Colombia se presentan 30 mil casos y que las autoridades los están ocultando.</p>	
<p>CALI ES CALI OFICIAL</p>	
<p>1 de octubre 2020</p>	
<p>En el Valle del Cauca han aumentado los contagios por Covid-19 y se tomarán medidas para la contención.</p>	

<i>SEGUNDO MOMENTO (AUTOMEDICACIÓN) ENERO -DICIEMBRE</i>	
CALI ES CALI OFICIAL	Relación
17 de enero 2020	Se concluyó que, mientras el Diario El País, caracterizado por ser un medio tradicional en la ciudad de Cali, hablaron sobre las primeras pruebas con ciertos medicamentos contra la COVID-19; otros medios caracterizados por ser más populares
<p>“Mito o realidad ¿Qué tan eficiente es la moringa para enfrentar la covid-19?”</p> <p>José Millán Oñate, presidente de la Asociación Colombiana de Infectología, aseguró que el uso de moringa u otros remedios, no ayudan a enfrentar el coronavirus.</p>	

	como el Qhubo, y digitales como Tu Barco y Cali es Cali, mencionaron sobre algunos automedicación y otros tipos de medicamentos contra la COVID-19.
TU BARCO	
30 de junio 2020	
<p>“La droga que están tomando muchos caleños con el COVID-19 alarma a la Alcaldía”</p> <p>El alcalde de Cali manifestó su preocupación por que muchos caleños están tomando medicamentos por su cuenta para defenderse del Covid-19. Algunos de estos medicamentos, necesarios para tratar otras enfermedades, están escaseando.</p>	
EI PAÍS	
10 de julio 2020	
<p>“Probarán fármaco para mitigar complicaciones”</p> <p>La Ivermectina, se empleará en 8 municipios del Valle para evitar complicaciones en pacientes covid.</p>	
EL QHUBO	
31 de diciembre 2020	
<p>“La Ivermectina no representa una solución para el covid-19”</p>	

<p>El consumo de Ivermectina no contribuye a disminuir el número de días en los que se presentan síntomas entre los pacientes de Covid-19.</p>	
<p>TERCER MOMENTO(PLAN DE VACUNACION) DICIEMBRE – MARZO</p>	
<p>EL PAÍS</p>	<p>Relación</p>
<p>17 de diciembre 2020</p>	
<p>“Vacunación iniciaría en febrero: Duque”</p> <p>La meta en Colombia es empezar a suministrar la vacuna contra el Covid-19 entre enero y febrero de 2021, aseguró el presidente Iván Duque.</p>	
<p>EL QHUBO</p>	
<p>26 de diciembre 2020</p>	
<p>“57% de los caleños no se vacunarían contra el Covid-19”</p> <p>La encuesta Pulso Social, realizada por el DANE, concluyó que el 57,7% de los caleños no se aplicarían la vacuna contra el Covid-19.</p>	<p>La relación que guardaron estas tres noticias se caracterizó por el establecimiento de la fecha posible de inicio del plan de vacunación, y la recepción y respuesta de la ciudadanía caleña.</p>
<p>TU BARCO</p>	
<p>30 de enero del 2021</p>	
<p>“Unas 70 mil personas serían las primeras a vacunar contra la Covid-19 en Cali”</p>	

<p>El alcalde de los caleños insiste en que «se invertirá lo necesario» para vacunar, pidió permiso para comprar vacunas directamente, pero hasta ahora, eso no se ha autorizado.</p>	
---	--

Anexo C – Lista de Preguntas para la metodología investigativa de entrevista

Introducción

La entrevista será mediante la plataforma ZOOM y será grabada. Para pedir la palabra se escribirá por el chat de este.

Todos pueden expresar libremente sus opiniones dentro del respeto y que se le resolverá si tiene alguna duda.

Preguntas:

Introductorias

1. ¿Cómo se llaman?
2. ¿Cuántos años tienen?
3. ¿A qué se dedican?
4. ¿Dónde viven?

Primer momento

5. ¿Cuándo decretaron la primera emergencia sanitaria y la primera cuarentena, cuál fue su reacción?
6. ¿Cuál era su perspectiva frente a la primera vez que escucho sobre la COVID-19?
7. ¿Por cual medio se estuvo informando sobre la COVID-19?

8. ¿Participaron en la difusión de noticias por cualquier medio sobre la COVID-19 en pleno estado de emergencia?

Segundo momento

9. ¿Qué mitos sobre la COVID-19, tanto usted como sus familiares creen?
10. ¿Usted o sus familiares recibieron información sobre posibles remedios o medicamentos contra la COVID-19?
11. ¿Qué medicamentos ustedes creen o creen sus familiares que pueden tratar la COVID-19?

Tercer momento

12. ¿Cómo supo sobre el plan de vacunación?
13. ¿Qué mitos escuchó sobre la vacuna?
14. ¿Qué información tuvo sobre el plan de vacunación?
15. ¿Qué piensa sobre el plan de vacunación?
16. ¿Tenía pensado vacunarse?
17. ¿Cuál es en su opinión la mejor forma de consumir noticias en tiempos de crisis?

Anexo E – Transcripción de Investigación bajo la metodología de Grupo Focal

Entrevistados:

- Stefanny Escobar
- Jennifer Ferro

Preguntas introductorias

¿Cómo se llaman?

- Stefanny Escobar
- Jennifer Ferro

¿Cuántos años tienen?

- Steffany Escobar: 32 años
- Jennifer Ferro: - 26 años

¿A qué se dedican?

- Steffany Escobar: Trabaja en recepción
- Jennifer Ferro: Docente Matemáticas

¿Dónde viven?

- Steffany Escobar -Ciudad Córdoba
- Jennifer Ferro- Alfonso López

Primer momento

- **¿Cuándo decretaron la primera emergencia sanitaria y la primera cuarentena, cuál fue su reacción?**

- Steffany Escobar:

Mi reacción fue entrar en crisis de ansiedad, pues yo trabajaba en una peluquería antes de la pandemia, estaba viviendo sola, de alguna otra manera me vi con todos los gastos y menos entradas.

- Jennifer Ferro:

Cuando entramos a cuarentena, yo en ese tiempo no estaba trabajando entonces de igual forma yo mantenía en mi casa, entonces la pase toda la cuarentena encerrada, pero era más complicado porque yo vivo con mi papá, entonces tenía que cuidarlo a él, para que no se fuera a enfermar, tener más precauciones y pues también mirar a ver porque si él no salía a trabajar nosotros teníamos que conseguir de alguna forma el sustento.

- **¿Cuál era su perspectiva frente a la primera vez que escucho sobre la COVID-19?**

- Steffany Escobar:

Lo que se decía básicamente en los medios, era de que ya era algo mundial como tal, y pues creo que esa palabra asusta muchísimo

- Jennifer Ferro:

Cuando recién empezaron a hablar sobre el covid, mis papas ya habían estado hablando antes de que ocurriera porque mi papá estaba hospitalizado en diciembre del 2020 y ya estaban explicando en las clínicas lo del lavado de manos y el autocuidado, el virus que estaba surgiendo y ellos nos habían dicho que posiblemente se regaría todo el mundo, era necesario tener algunas precauciones y eso fue lo que yo al principio vi y entendí, ya luego fue que vi en la televisión, y ese poco de cosas que dijeron sobre el virus, que unos decían que era creada en laboratorio, otros decían que fue por los murciélagos y así fueron muchas cosas que dijeron sobre el covid al comienzo, que generó pánico.

- **¿Por cuál medio se estuvo informando sobre la COVID-19?**

- Steffany Escobar:

Pues de primera mano, siempre fueron las noticias, pero pues igual como dijo Jennifer, estaban las noticias conspirativas y pues Facebook también ayudaba eso, a que como hay información real, también hay información inventada para generar pánico. Lastimosamente uno no puede confiar de lleno en los noticieros, uno queda como en ese vaivén.

- Jennifer Ferro:

(No hablo)

- **¿Participaron en la difusión de noticias por cualquier medio sobre la COVID-19 en pleno estado de emergencia?**

- Steffany Escobar:

Pues yo la verdad si, aunque siempre traté de ser cuidadosa con las cosas compartí, por lo mismo, no me gusta que me llegue información errónea y tampoco me gusta compartirla; pero si, era más que todo sobre los protocolos de bioseguridad, el pico y cédula y como cositas así que realmente le ayudarán a las personas a entender un poco sobre este virus.

- Jennifer Ferro:

Cómo decía Steffany más que todo los protocolos de bioseguridad, el pico y cédula, de resto nada más.

Segundo momento:**- ¿Qué mitos sobre la COVID-19, tanto usted como sus familiares creen?**

- Steffany Escobar:

Hubieron demasiadas cosas , entonces la verdad mis abuelitos eran de tipo, no salgan, no hagan tal cosa, no toquen, si por ello ni miraran, creo que hubo mucha información falsa que los mayores de edad se la tomaron muy en serio, respecto a los remedios eran muy con el cuento de las bebidas calientes y como ya pensar que estaba en el aire y que en la casa el COVID iba estar aquí.

- Jenniffer Ferro:

Más que todo eran automedicación como agua panela caliente con jengibre, limón, yo escuche mucho, pero que lo practicara, mi papa, también escucho sobre el agua con sal por la nariz, incluso lo hizo, así de resto nada.

- ¿Usted o sus familiares recibieron información sobre posibles remedios o medicamentos contra la COVID-19?

- Steffany Escobar:

Recibí mucha información, cadena de WhatsApp, publicaciones de Facebook, youtubers que tenían la super cura. Pero solo era de automedicación, así como una marca de medicamento no.

- Jenniffer Ferro:

Solamente era de automedicación por WhatsApp, Facebook o persona en la calle que también les llegaba a ellos y les decían a otras diciendo que les llegó un mensaje diciendo que ese remedio era bueno para el virus, pero era solo automedicación

¿Qué medicamentos ustedes creen o creen sus familiares que pueden tratar la COVID-19?

- Steffanny Escobar:

La verdad nunca los hice, por eso no lo creía, es más, yo me vacune por obligación más porque realmente creyera que eso era verdad.

- Jenniffer Ferro:

Cuando me dijeron sobre la vacuna, me dijeron que era malo, pero apenas salió, fui a hacer la fila para vacunarme con una amiga y cuando salió para mi papá y para mi abuelo solicité la cita para ayudarlos.

Tercer momento:**¿Cómo supo sobre el plan de vacunación?**

- Steffanny Escobar:

Yo lo conocí por una prima que trabaja en el sector de la salud, y ella fue la que nos empezó como a informarnos sobre los rangos de edad para poder vacunarse, porque todo empezó con un proceso, de tal edad a tal edad, se vacunaba primero; entonces siempre fue por medio del voz a voz, pues era alguien que estaba en ese campo, entonces para mi era como más confiable la información.

- Jeniffer Ferro

Cuando empezaron a pasarlo en las noticias y por medio del Facebook, yo empecé a mirar más que todo fue lo tocó a mi abuelo, yo tuve que llamar a la EPS para registrarlo y pedir la cita, al igual que con mi papá y ya para la parte mía, yo me informé por el Facebook, en la página de salud pública para mirar en donde eran los centros de vacunación e ir.

- ¿Qué mitos escuchó sobre la vacuna?

- Steffanny Escobar:

Claro, desde que nos iban a mandar con la vacuna hasta que nos iban a rastrear con la misma y no se cuántas más cosas, yo digo que en este tema del COVID ha habido desde las teorías más pendejas, hasta lo más raro que lo deja a uno con la duda de que si será real o no; pero teorías conspirativas todas las que te podrás imaginar.

- Jenniffer Ferro

Si, escuché que la vacuna tenía un chip, otros decían que no se iban a vacunar, de hecho tengo algunos familiares que no se vacunaron porque ellos dicen que no creen en eso, que es mentira, que esa vacuna no sirve para nada.

- ¿Qué información tuvo sobre el plan de vacunación?

- Steffanny Escobar:

Pues, la verdad yo nunca pude entender, digamos que los mismos fabricantes de las vacunas, decían que entre una dosis y la otra debería haber un tiempo de 20 a 21 días; aquí en Colombia yo me vacuné en agosto y la segunda fue ahorita en noviembre, entonces uno queda como en esa duda, porque si el mismo laboratorio da esa información, porque aquí hacen otra cosa y en que puede afectar realmente el espacio tan grande que hay entre una vacuna y otra.

- Jenniffer Ferro:

También pienso lo mismo, pues dicen que la que yo me apliqué, que fue la moderna, dicen que solamente era un mes más o menos para aplicarse la segunda dosis, unos 28 días, pero eso es lo que recomiendan los que hicieron la vacuna, pero aquí en Colombia era todo distinto, alargaban más los días porque se demoraban en llegar las vacunas.

- ¿Tenía pensado vacunarse?

- Steffanny Escobar:

Yo me vacuné 8 días antes de mi matrimonio porque no me iban a dejar casar si no estaba vacunada ya sea con la primera dosis, fue realmente obligada

- Jenniffer Ferro:

Yo si tenía pensado vacunarme, pero fue más que todo para cuidar a mi papá y mi abuelo que como soy la que los cuido a ellos, entonces, ya le hice aplicar la vacuna a ellos, entonces tenía que hacerlo yo.

- ¿Cuáles son en su opinión la mejor forma de consumir noticias en tiempos de crisis?

- Steffanny Escobar:

La menos peor es directamente las noticias, realmente los noticieros como tal, porque de una u otra manera, puede ser más veraces aunque estoy en conflicto con los medios y lo manipulable que puede llegar a ser, y la otra es ventaja del WhatsApp y las redes sociales y que si tiene amigos, puede comparar información, creo que es una buena forma de hacer la tarea

- Jenniffer Ferro:

Hay varios noticieros, unos muestran una parte de información y otras muestras otra forma la noticia y pues entre ellos mismos se chocan a veces, pues la idea es ver varios para ver si se complementan si están hablando de los mismo, pues entre ellos pueden no concordar en lo que dicen y pues ahí puede ayudarse un poco a ver si creen o no en lo que dicen.