

## **WEBINAR “De mensajeros y mensajes: la comunicación en tiempos de crisis”**

**Invitados: Mtro. Jorge Zepeda Patterson, Carmen Aristegui, Francisco Alanís (Sopitas) y Javier Murillo.**

Lugar: Plataforma Digital Zoom

Fecha: 21 de mayo de 2020

Horario: 12:00 – 13:30 hrs. (GTM – 6)

### **Introducción:**

La importancia de la comunicación en tiempos de cambio es un tema fundamental para reflexionar sobre los efectos que tienen los mensajes que se reciben, qué implicaciones tienen, en particular en el contexto de la crisis que vivimos, la cual está marcada por una extraordinaria incertidumbre.

### **Javier Murillo**

Ante las condiciones excepcionales que viven México y el mundo frente a la pandemia, a la situación económica y a la forma de comunicar los diversos mensajes comentó:

- Desde du perspectiva, en ésta etapa la información se dividió para su análisis en 3 fases.
- La Fase 1 fue antes de la pandemia, con la información proveniente de China, Europa y en particular España, en la que se informa de numerosas personas contagiadas. La Fase 2, con mayor conciencia de la existencia de la pandemia y donde el gobierno tomó acciones concretas: confinamiento, sana distancia, etc. y la Fase 3, cuando se dio el anuncio del regreso.
- De igual manera la información se analizó en tres niveles: el primer nivel es la reacción de la opinión pública, tomando en cuenta lo que se ha dicho en redes sociales y se ha procesado a través de inteligencia artificial y algoritmos. Y los siguientes niveles analizaron lo que se dijo en función del gobierno, la iniciativa privada y los actores de la salud: López Gatell, el IMSS, los médicos y toda la gente vinculada al sector.
- La Fase 1 se caracterizó por un tono de optimismo, en el que se decía que habría protección “del universo”, preparación y que haríamos cosas que no se hicieron en otros lugares. En este punto, la opinión pública creyó que las cosas saldrían bien.
- En la fase 2, en medio de la pandemia, se observa una percepción negativa del gobierno, además del incremento del dólar, la caída del precio del petróleo,

aunado a personas que perdieron su empleo. Por su parte, el sector salud recibió apoyo de la opinión pública al igual que el sector privado. Así el gobierno va perdiendo credibilidad y la sociedad se acerca más a los empresarios. En la fase 3 se menciona cómo vamos a regresar y la información más creíble proviene en el sector empresarial.

- Clasificamos a las audiencias en 4: los iluminados (que inventan teorías y un nuevo orden), los conspiradores (que viene de China), los técnicos (corroboran información y predicen el futuro) y los científicos (sólo se basan en números y no predicen el futuro).
- Específicamente la mayoría de la gente se mueve entre los técnicos y los científicos, lo que podría interpretarse como un interés en la búsqueda de información fehaciente y por ello el castigo a la información falsa.

**Francisco (Sopitas) Alanís** señaló, de acuerdo a su experiencia y la de sus seguidores (aproximadamente 3 millones):

- En general subestimamos la importancia de la comunicación.
- Se requiere de una comunicación precisa y eficaz y para analizar la percepción de las personas, se requiere retomar el contexto político, es decir lo que han venido diciendo los políticos afecta la visión de las personas respecto de su percepción de los medios de comunicación.
- Si la gente no le cree en los medios de comunicación abonamos a las teorías de conspiración.
- Muchas personas no saben a quien creerle, es decir, no creen ni en los medios ni en la autoridad. El resultado es una confusión. El caso más evidentes es el conteo de casos que no se entiende y si la información sirve para tomar decisiones y es confusa, entonces las decisiones que se tomen serán confusas también.
- Se percibe una falta de liderazgo y de claridad.

**Carmen Aristegui** comentó respecto de la confusión entre mensajeros y mensajes:

- Aquí mismo, encontramos interpretaciones diversas, Javier planteó un grado de confianza en el sector salud y Francisco planteó una desconfianza generalizada.
- Hay un fenómeno interesante en la comunicación donde el presidente es dominante en la escena comunicativa y la figura de López Gatell que ha logrado credibilidad y proyecta seguridad al conectar con la población.
- La población busca certidumbres en un mundo de incertidumbre, lo cual es un gran acierto del gobierno nombrar a López Gatell su vocero.
- Por otro lado, vemos también una descalificación a medios internacionales acreditados.
- Se observa una dificultad para procesar lo publicado en la prensa internacional. Cómo contrastar la información oficial con la internacional.

- Además es importante tener diversidad en la información para poder retratar y entender una realidad tan distinta como ésta.
- El trabajo periodístico tiene un valor que se puede aquilatar por parte de la autoridad ya que retrata especificidades y en la desacreditación de la información pierde la sociedad que requiere certidumbre.

**Jorge Zepeda** comentó respecto de lo que significa discrepar y atacar, en particular por parte del gobierno:

- El fenómeno que estamos viviendo no se puede desvincular del contexto político. A partir de una situación política como lo es un intento de cambio de régimen, en donde los actores políticos a lo largo de los 2 años y del ascenso al poder de ésta propuesta de cambio se afectó los intereses de muchos, se ha dado como resultado una batalla por la opinión pública con las armas de la descalificación. Ambos grupos utilizan la desacreditación. De ahí que los usos políticos de la pandemia terminen por impregnarse de ésta visión en una permanente descalificación y esto hace que se vean “moros con trinchetes” en todas partes.
- La nota del NYT respecto de si las cifras de la autoridad son realistas o son una subestimación, (lo cual pasa en todos los países) recogen distintos testimonios que sugieren que se subestima la data real y cuando el ex secretario de salud descalifica el manejo de cifras se interpreta como un intento deliberado de falsear la información, y la lectura del poder es que tiene el propósito es deslegitimarlo.
- El tema de la pandemia y de un virus desconocido nos mete en una doble crisis, en donde veíamos una batalla por la opinión pública y con la herramienta la descalificación, se cuestiona a todo aquel que genere información.
- Los juicios emitidos por el soberano no se pueden controlar.
- El poder político también ejerce poder sobre los medios.

**Javier Murillo** ante la saturación de mensajes sobre el tema de la pandemia expresó:

- La discusión llega a la mayoría de lo público a lo privado y regresa de lo privado a lo público.
- En términos de cómo se va degradando la imagen de las acciones económicas de gobierno, se observa que su contenido es poco técnico.
- En el caso de salud, parte de la credibilidad de López Gatell responde a que el contenido que da es técnico.
- La gente pide certidumbre. Hay una división en cada una de las mediciones en tiempo real y nos damos cuenta de que hay dos bandos, los que están a favor y los que están en contra y ya no se hablan entre ellos.

De seguir esta tendencia, **Francisco (Sopitas) Alanís** comenta:

- Se puede generar una esquizofrenia. Hay que tomar en cuenta que los algoritmos pueden analizar una información de semanas atrás y si se presenta fuera de contexto y provoca mayor de confusión.
- También le damos mayor importancia a la plataforma que lo dice, más que a quién lo dice. Es relevante quien emite el mensaje y no el contenido.
- Es una manera de olvidarnos de lo importante que son los hechos y se vuelve "lo que el dice contra lo que yo digo." Parecería más una lucha en quien tiene la razón y no en qué hacemos para salir de esto.
- Viene también una responsabilidad en quien maneja la plataforma. Seamos responsables y tomemos más en cuenta que estamos viviendo un momento delicado y no abonemos al ruido.

**Carmen Aristegui** comentó sobre sobre los *fake news*:

- Hay un torneo de noticias farsas y hay información mal intencionada.
- Nos toma la pandemia en una transición muy fuerte para México.
- Estamos ante un cambio de régimen y en este momento transicional hay factores que quieren impedir el cambio de régimen.
- Hay una fuerza que se contrapone y uno esperaría que una situación así supondría una unidad nacional para un propósito, debido a que está de por medio la estabilidad y vida de millones personas que pierden empleos, ingresos, salud, por eso resulta tan chocante NO tener un punto básico de acuerdo, a pesar de las múltiples diferencias que puede haber en un país democrático.
- México no ha logrado poner a un lado la disputa de poder.
- La prioridad es la salud de millones pero hay que tomar en cuenta que tenemos un presidente con un capital político inmenso y está sujeto también a una metralla de criticas.
- México no está logrando conciliar a ambos bandos y un acuerdo nacional no se puede lograr frente a la disputa política.

**Jorge Zepeda** comentó respecto a ésta etapa inédita en el mundo y el país y frente a una etapa que se prevé prolongada, cómo lograr un plato de alta cocina que combine los diferentes sabores, con una comunicación rota.

- Soy pesimista. Estamos hegemonizando el divorcio entre éstos dos *Méxicos*, ya que toman la coyuntura de la pandemia al darle un uso político.
- Es muy fuerte la radicalización y se ven ciertos ánimos frustrados (ej. que las cifras confirmen un mayor número de decesos para demostrar que éste gobierno es un desastre).
- No nos hemos podido de acuerdo en el tamaño de la pandemia.
- Las reacciones en Europa de la opinión pública marcan la singularidad de Alemania. En cambio en Bélgica, España, Italia no pasa lo mismo. Francia se desplomó también ya que en cada ciudadano hay un juicio distinto de lo que se pudo haber hecho.

- Ante un virus incognito donde cada país ha sido un laboratorio distinto permite ver que tomó a México en medio de muchos conflictos. Se ve difícil tener el pegamento de las distintas partes y tendría que ser el Presidente hablando a nombre de todos los mexicanos el que uniera y siendo el porrista de su principal facción política, se dificulta construir el tejido necesario que aglutine a todos.

**Javier Murillo** desde el análisis de la información señaló respecto de que tanto las políticas públicas empatan con la opinión pública:

- Ninguna figura pública puede abstraerse de la información en redes.
- Lo que se observa también es lo que se habla de manera excepcional.
- Lo excepcionalmente es que está creciendo la posibilidad del saqueo de tiendas, gente privada de su libertad – inseguridad.
- En las excepciones están creciendo tendencias sobre la descomposición social y se harán una tendencia mayor para octubre.
- Se está empezando a hablar de hambre, saqueos, esto es preocupante porque la autoridad aún lo ve y cuando sea tendencia es porque los niveles serán muy altos.
- El vacío de información quiere decir que no se está hablando de algo que está sucediendo. Es un tema que tendría que abordarse y no se hace por dos razones: por miedo o por estar en un punto ciego.
- Hambre e inseguridad están en un punto ciego.
- El punto ciego es preocupante mas que el miedo, porque en el miedo nos dice que lo verán después y el punto ciego es que no ven el tema, siendo que es muy relevante.

**Francisco (Sopitas ) Alanís** señaló:

- Empezamos a hablar de una crisis sanitaria que se traduce una crisis económica y de no atenderse llevará a una crisis social.
- Los pequeños y medianos empresarios han pedido apoyos, tales como condonar el ISR, incentivos para maniobrar de mejor forma, etc.
- También está la incógnita de responder a cuándo vamos a volver y a qué normalidad vamos a regresar.
- Hay discrepancias entre los miembros del gabinete y la verdad es que nadie conoce la estrategia correcta.
- Si no sabemos la estrategia correcta porque todo es muy nuevo, entonces se requiere de una atención seria a los problemas sociales.

El Presidente de Aspen Institute México, Lic. Luis Gerardo del Valle comentó respecto a la importancia del derecho a la información, ya que conocemos más la libertad de prensa y la libertad de expresión y su contraparte es el derecho a la información. Carmen Aristegui ha sido muy atinada en exigir información fidedigna a quienes buscan manipular la información. La obligación de hablar con verdad es de todos, tanto sector público y periodistas. También hay una distinción entre quien comunica

que no está bien documentado y malinforma pero sin mala fe y el que comunica de manera sesgada por mala fe. Así podemos ver las dos caras de la misma moneda.

Ante esto, ¿cuáles serán los medios o estilos de comunicación que van a prevalecer a futuro, **Carmen Aristegui** manifestó:

- Me gustaría que el tipo de medios de comunicación o periodistas que prevalezcan sean los que hagan valer los principios básicos del periodismo con una prensa que ejerza libertad
- Reivindicar los valores esenciales, mas allá de plataformas, en tele, radio, redes, periódicos, etc. y que los ejes de contenido de investigar, informar sean de manera clara, asertiva y con rigor.
- Que la sociedad pueda obtener de la plataforma que la información que le permita observar, aprender, criticar y revise los mecanismos de rendición de cuentas.
- Al final de cuentas estamos frente a una actividad fundamental con un compromiso con las audiencias.
- En síntesis observar los valores periodísticos éticos y hacer valer el interés general.

**Jorge Zepeda** apuntó:

- La polarización informativa puede llevar a una posible confrontación mayor en el país.
- Exageraría la labor del periodista de comunicar a la sociedad para construir puentes entre los dos polos que han dejado de escucharse. Dejar de escuchar al que yo creo que piensa como yo y empezar a escuchar a quien dice algo distinto de mi.
- Encontrar puntos de encuentro para que la sociedad pueda tomar decisiones como un todo y no solo porciones.

Ante lo que se observa de la confrontación y la disputa política, independientemente de quien vaya a ganar, **Francisco (Sopitas) Alanís** manifestó:

- Tendremos que juzgar los hechos y no quien los dice.
- Quitar el sujeto de la acción para evitar el prejuicio y tener una nueva perspectiva para analizar si hay una lógica detrás de los hechos.

**Javier Murillo** ante la idea de que sea únicamente la lógica política señaló:

- Analizando los hechos y la información, hemos visto que lo que ha unido a la opinión pública fue cuando las empresas empezaron a unirse y las de alimentos decidieron no incrementar los precios. El otro hecho fue cuando la SCJ no permitió que pasara ley Bonilla.

**Jorge Zepeda** comentó respecto de si prevalecerán las voces más radicales frente a las mas moderadas:

- Entre mas radical una columna más va a circular entre la población. El discurso de odio prevalece frente al análisis puro.
- Es probable que se genere una necesidad de la opinión pública de encontrar razones para recuperar espacios de legitimidad y de encontrar estos puentes.
- Cuando uno logra concertar un ejercicio de equilibrio en una columna y es criticado por ambos polos sociales, también queda un núcleo que agradece estar en el equilibrio.

**Carmen Aristegui**, en relación con las criticas de la última semana señaló:

- Cuando ya no puedo rebatir la información me voy en contra de la familia.
- Se convierte en toxico el ambiente de comunicación.
- Hay intención de sembrar sospechas morales y dañar a un joven para dañar a la mamá periodista.
- Se repite desde el anonimato que es todavía peor.
- Desde la agencia de noticias del gobierno mexicano se han orquestado campañas en contra de algunos periodistas y de adversarios de la dirección.
- Hay que tomar en cuenta que son recursos del Estado utilizados para intoxicación del medio ambiente informativo, sobretodo cuando hay una urgencia de otro tipo que sólo distrae, además que inhibe a que otros puedan hablar.

00000000000000