

Desconfianza de los ciudadanos en los medios de comunicación

En cuanto a la desconfianza de la ciudadanía a los medios de comunicación, se encuentran la manipulación del gobierno a los medios de comunicación nacionales y la veracidad de la información proveniente de las redes sociales. Finalmente, se identifica el cuestionamiento a la información de las instancias gubernamentales. El siguiente apartado profundiza en tales aspectos, que conforman la desconfianza en los medios de comunicación.

3.1.- Desconfianza en la información que surge de los medios de comunicación nacionales

El material analizado sugiere que la gente confía en que las fuentes de información de los medios de comunicación nacionales son confiables. Sin embargo, comúnmente esta información es alterada por sus presentadores, con el fin de exagerarla o disminuirla y hacerla más interesante para su público. Es interesante ver que hay canales específicos, de televisión abierta, que se perciben como menos confiables gracias a su relación cercana con el gobierno. Se pudo notar que las personas son conscientes de estas alteraciones y están acostumbrados a ello, por lo que toman la información de los medios de comunicación como verdadera a medias. En algunos casos, se indicó que el periódico sigue siendo una fuente más confiable de información, igual que la radio, sin embargo, menos personas recurren a ellos. En la mayoría de los casos la televisión resultó ser el medio que más utiliza la gente, pero también en el que menos confían.

P: ¿Cuál pensarías que es el menos confiable? ¿Y por qué? R: Televisa porque yo digo que ahí hay algo entre Televisa, TV Azteca y el gobierno. Yo digo que ahí como que se manipula la información. P: ¿Crees que no nos informan todo? R: No. P: ¿Por qué crees que manipularían la información? R: Porque no les conviene, siempre quedarían mal. P: ¿Te acuerdas de alguna vez donde pensaste que la información que te brindaron era mentira? R: Igual no digo que sea mentira, pero como que no nos cuentan todo. P: ¿Cuál crees que sea el punto de omitir ciertas cosas? R: Pues tal vez, no sé. [Risas] (73 CMER)

En algunas entrevistas se habló del amarillismo con que los medios difunden ciertas noticias. El amarillismo, o sensacionalismo, según Florencia Berti, es la acción de los medios de comunicación de divulgar los hechos de manera chocante para llamar la atención, en lugar de comunicar las noticias relevantes (Berti, 2010, pp. 44-45). De esta manera, cuando se percibe que las noticias se difunden de manera amarillista, se considera que se les está dando un enfoque “ruidoso” o que llama la atención, dejando de lado la información que sería realmente útil para el público. Un ejemplo de lo anterior sería mostrar el número de muertes por zika en el mundo, y no enfocarse en cómo prevenir el contagio o la situación a nivel local. La gente tiende a desconfiar de las noticias con tendencias amarillistas.

P: Entonces las personas que tienen acceso a la televisión ¿Si tienen acceso a información confiable? O sea, la, la cosa, la... los datos que se ven en la tele si... ¿Si son buenas fuentes, si...? -R: Claro, claro. Si, la información si es buena fuente. -P: Mmhmm... R: Pero a esa información este... otras cosas lo, lo... lo, lo... lo afectan y lo distorsionan ¿No? -P: Mmhmm... -R: Y la gente a eso les gusta. -P: Si, claro. R: Entonces hay que saber... -P: Pues es un poco el amarillismo también ¿No? -R: ¡Exactamente! El amarillismo, hay que saber manejar los medios ¿No? -P: Ok... (30 CIE)

Se identifica un nivel de desconfianza en los medios de comunicación que, en gran medida, está relacionado a la desconfianza en el gobierno. Según el informe del 2017 del Latinobarómetro, en México solo el 15% de la población tiene confianza en su gobierno. Lo anterior, coloca a México en el tercer lugar de desconfianza en su gobierno en todo América latina. Igualmente, México resultó ser un país en el que el 43% de la población evalúa a sus instituciones públicas en base al cumplimiento de sus promesas, lo que puede significar una desaprobación de la Secretaría de Salud como resultado a la falta de medicamentos y atención a los pacientes. Se identificó que el solo 12% de la población mexicana valora mucho lo que los medios de comunicación dicen de las instituciones públicas, de ahí puede originarse la percepción de que las noticias están

manipuladas para conservar la buena imagen tanto del gobierno como de la secretaría de salud (Latinobarómetro, 2017).

-Q: ¿La televisión la frecuentas mucho para ver noticias o es algo más aleatorio o menos común? -A: No, no, menos común, normalmente ya no uso la televisión -Q: ¿Y por qué es esto? ¿Por qué has dejado de usar la tele? -A: Siento que la información en la tele no es tan confiable, te dicen lo que ellos quieren que sepas, lo que tu gobierno o la compañía quieren que sepas, y muchas de las veces son notas amarillistas, más por llamar la atención que por dar buenas noticias, entonces prefiero buscar las noticias que yo quiero, de las que yo quiero saber por mi cuenta y no estar oyendo nada más lo que quieren decir ellos, y no me gusta para nada la noticia amarillista (94 OHA)

La televisión nacional es el medio de comunicación que más utiliza la gente para informarse. El periódico y el radio son más confiables, según los informantes, pero la televisión es el más sintonizado, por una cuestión de costumbre. El material sugiere que en los medios de comunicación nacionales se altera la información para hacerla más llamativa. El amarillismo, de acuerdo con el material, impide que la información útil sea publicada, pues los medios de comunicación se concentran en dar información alarmante para aumentar su público. Las personas usualmente desconfían de este tipo de información. La desconfianza que tienen los mexicanos en su gobierno se refleja directamente en la desconfianza que tienen en los medios de comunicación, al identificar una relación directa entre ambos.

3.2.- Desconfianza en la información que surge en redes sociales

La gente está constantemente comparando la información que publican los medios de comunicación tradicionales, como lo son el radio y la televisión, con la que obtiene de las redes sociales, como Facebook y Twitter. En algunos casos, al compararla se encuentran diferencias muy marcadas entre ambas, y la gente suele aceptar aquella información publicada por los medios de comunicación tradicionales. Como se vio anteriormente, se cree que el radio y la televisión usualmente exageran o disminuyen la información en

relación con los intereses del gobierno. Sin embargo, es más frecuente que la gente perciba como completamente falsa la información que comparten sus contactos en las redes sociales, al no ser fuentes “oficiales”.

P: Y de los rumores de información que has escuchado en otros lados, ya sean páginas de Internet o demás, ¿qué es lo primero que te viene a la cabeza cuando leíste algo en la Jornada (nombre del periódico que anteriormente compartió que lee) y ahora ves otra cosa? R: En Facebook que el zika fue creado por no sé qué, la CIA y no sé qué, no lo creo. P: ¿No lo crees? R: No P: ¿Y no te causa algún tipo de emoción? R: Me da risa y no lo leí tampoco. Sé que estaba el titular y salió por ahí. (51 OIE)

Se identificó que la razón principal por la que los ciudadanos no creen en la información que proviene de las redes sociales es que éstas le dan voz a cualquier persona. Se piensa que los medios tradicionales de comunicación aplican filtros a la información que se comparte con el público. Si bien, esto se ha identificado como algo negativo en cuanto a la manipulación del gobierno a la información, se considera también como algo positivo, ya que solamente las personas cuya información viene de fuentes oficiales o las que tienen conocimientos en el tema pueden difundir información por estos medios. La gente identifica como buenos los filtros que impiden que cualquier persona emita una opinión respecto a un tema, pero a la vez, consideran que estos filtros muchas veces son utilizados por el gobierno para manipular la información. Sin embargo, cuando se trata de los filtros del segundo tipo, los ciudadanos comúnmente saben en donde se encuentra esa alteración que ve por los intereses del gobierno. En el caso de las redes sociales, al ser una herramienta desconocida para muchas personas en el público, resulta más difícil diferenciar que información es cierta y cual no lo es, ya que no siempre sirve a los intereses de un actor conocido por la población si no que, muchas veces surge plenamente de la desinformación de quien publica. Esta libertad de publicar lo que cada uno decide, con la información que cada uno tiene, le quita credibilidad a lo que se publica en las redes sociales.

P: La gente siempre piensa que hay fuentes más confiables que otras. Tú me mencionaste el Internet. ¿Por qué crees esto? R: Porque la mayoría de la gente, bueno, es que, el Internet es un arma muy poderosa. La cual sirve para informar y también para desinformar. Porque pues podemos ver en Facebook la gente que todavía piensa en artículos del Deforma que cree que son verdad [risas]. Entonces, hay veces que no se puede tomar en serio al Internet, ¿no? Pero también, precisamente por esa libertad que existe en Internet de informar o de opinar lo que tú quieres, yo creo que si da pie a que sea más creíble. (57 CHA)

Al no ser fuentes “oficiales” la gente percibe la información proveniente de redes sociales como propensa a ser falsa. La razón de esto es que las redes sociales permiten que todas las personas con acceso a internet publiquen información, sin tener conocimientos sobre el tema. Los informantes reconocieron que la información que proviene de los medios de comunicación tradicionales puede estar manipulada, pero creen que pasa por más filtros que aquella que proviene de redes sociales.

3.3.- Desconfianza en la información que surge de la prensa y los medios oficiales, como instancias gubernamentales.

Al hablar con expertos, específicamente personal de la Secretaría Nacional de Salud, se aseguró que en ese entonces existía una campaña informativa sobre el virus que se transmitía por medio de la radio y la televisión. Esta campaña también incluía una difusión permanente sobre medidas de prevención del virus. Los expertos aseguran que, fuera de estas campañas, la difusión en los medios de comunicación está basada en cifras, ya que es lo que más vende, y esto confunde a la gente y crea desconfianza. La razón de esto es que, si bien dichas cifras se obtienen en la Secretaría de Salud Pública, no todos los casos están registrados en esta, pues muchas veces la gente no acude a tratamiento, aunque presente los síntomas. En ocasiones, es más la gente que se auto-diagnostica y no asiste al seguro social, reduciendo las cifras oficiales, que la que si asiste y forma parte de éstas. Por esta razón, la gente confía más en la información de boca-a-boca que en los números oficiales. Esto puede ocasionar que muchas personas asuman tener el virus por una serie de síntomas cuando en realidad no lo tienen. La percepción de los

ciudadanos respecto al zika puede ser fruto de una distorsión que surge de la información boca-a-boca.

Q: Por ejemplo ¿En la televisión sabe si se estaba difundiendo esto? -A: Sí, hay una campaña, de hecho, de antes que yo llegara, y spots de radio y televisión en tres versiones. Entonces, sí. De hecho, hay una campaña permanente en medios sobre el tema de prevención. Y ahorita precisamente estamos abordando las entrevistas, estamos volviendo a reforzar todo para causar un mayor impacto -
Q: Y, por ejemplo, los noticieros y cosas que no son necesariamente de la Secretaría ¿Cree que se aborda buena información? O sea ¿La genta habla con claridad del tema? ¿Lo tratan de forma objetiva? -A: Pues mira ¿Sabes qué pasa? Que en los medios de comunicación se van más por cifras, el impacto de las cifras es lo que vende a temas de comunicación, y poco se aborda el tema de prevención y participación ciudadana -Q: Y en el radio ha escuchado- igual, no por parte de la Secretaría- que haya buenos comentarios, que se hable al respecto -A: Hay un poco de desconfianza, hay que decirlo. Hay un poco de desconfianza en las autoridades, piensan que están escondiendo cifras porque... Es que... la gente puede ver cinco personas enfermas, y la Secretaría de Salud puede reportar tres, pero lo que no sabe la gente es que esas tres fueron canalizadas, se les hicieron estudios de laboratorio, y que con base en eso ya se puede diagnosticar qué tienen esas otras dos personas. Entonces generalmente la gente sí es muy desconfiada en el tema de las cifras y se va más por la percepción cotidiana que pudieran tener. (29 CIE)

Algunos ciudadanos no-expertos en el tema, también identificaron la diferencia entre el número de ciudadanos infectados y el de ciudadanos infectados que reportan su situación con las autoridades como un problema a la hora de transmitir la información. Ya que, al no percibir los síntomas como algo grave, muchas personas no acuden a los servicios de salud, distorsionando las cifras de contagio.

A: O sea, sí, pero creo que son los casos de los que ellos tienen registro porque mucha gente hace eso de “Bueno, me dio, voy a quedarme en mi casa, o sea,

voy a tomarme una pastilla para algo y ya que se me pase pues”. No es como de que vayan al doctor y digan “Oiga ¿Qué me puede dar”? Entonces quizás y por eso no tienen los datos reales (48 CMERPR)

La información obtenida a partir de las entrevistas, tanto a especialistas como a ciudadanos, confirma lo dicho por funcionarios de la secretaría de salud, en cuanto a la manera en que los medios de comunicación solamente publican cifras. Efectivamente, entre nuestros informantes, existe la percepción de que los números que se presentan tienen la intención de engañar a los ciudadanos y disimular un problema mayor. Sin embargo, las campañas mencionadas por dichos funcionarios no se reconocen con tanta frecuencia en las entrevistas, lo que invita a pensar que hay una ruptura en la circulación de la información gobierno-ciudadanos.

-Q: Y en ese momento lo que más usaste fue internet, como nos decías ¿O sí trataste de usar otros medios? -A: No, internet. Porque, pues por horario sí tal vez escucho la radio en, en lo que es las noticias o antes de dormir o antes, siempre las escucho, pero no es así como que abunden de ese tema, entonces siempre lo más fácil pues va a ser internet -Q: Ok, o sea en la radio no, no has escuchado que haya como... -A: Sí, en la radio sí, pero no es así como que te digan los resultados de una investigación o “¿Saben qué? Es tal cosa” Nada más dicen “Subió el índice de enfermos por zika en la entidad o a nivel estado”, o “Ya están diagnosticados 15 casos” pero eso sí, la información que siempre se da yo creo que busca “taparte el ojo al macho” (ocultar parte de la información), porque o sea imagínate acá somos, no sé, en el área donde yo estoy ya le dio a tres, pero en el índice de detectados por Secretaría de salud son once o quince en total, no concuerda con lo que nosotros realmente vivimos, pero yo pensaba que igual y lo hacen para no crear una ola de pánico a las personas y tenernos un poco tranquilos (40 CHA).

Las campañas gubernamentales sobre el virus eran, en ese entonces, primordialmente preventivas e informativas, según expertos entrevistados. Sin embargo, la información en otros medios de comunicación estaba basada en cifras alarmantes, para llamar la

atención. La gente tiene más confianza en la información boca a boca que en los números oficiales. Muchas personas no reportan la enfermedad ante el sistema de salud pública, debido a que los síntomas no son alarmantes, distorsionando las cifras de contagio. Las campañas mencionadas por los funcionarios públicos entrevistados no se mencionan con frecuencia en las entrevistas, y existe la noción de que las cifras publicadas tienen la intención de engañar a los ciudadanos. Lo anterior indica que la información entre el gobierno y los ciudadanos no está circulando de manera correcta.

Discusión:

El público que considera la televisión como su principal fuente para informarse sobre el virus del zika es, comúnmente, parte del tercer grupo mencionado por Reyes-Galindo. Este grupo está integrado por ciudadanos que no participan en la producción del conocimiento referente al zika, y actúan frente a la enfermedad partiendo de su contexto y su percepción con respecto a este. El problema es que los encargados de producir el conocimiento y difundirlo, pertenecientes a los primeros dos grupos, usualmente no comprenden estos aspectos, resultando en que la información publicada no se recibe de la manera esperada (Reyes-Galindo, 2014).

Weingart y Guenther aseguran que los gobiernos y los políticos comúnmente tienen intereses específicos a la hora de informar a la población sobre cualquier tema, ya que sus carreras políticas usualmente dependen de la aceptación de los ciudadanos y aprovechan la comunicación de temas importantes para legitimarse. Reynolds y Seeger afirman que, generalmente, la desconfianza es el fruto del incumplimiento de promesas. La confianza en los medios de comunicación que dependen del gobierno se ve severamente afectada por aspectos políticos y sociales con los que los ciudadanos están a disgusto. Esta desconfianza, de acuerdo con los actores, es peligrosa pues tiene como resultado el desperdicio de los recursos públicos y la resistencia a políticas públicas de salud.