

UACM

Universidad Autónoma
de la Ciudad de México

NADA HUMANO ME ES AJENO

COLEGIO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

LICENCIATURA EN PROTECCIÓN CIVIL Y GESTIÓN DE RIESGOS

**Análisis de los factores de la respuesta institucional
del Instituto de Educación Media Superior Plantel Iztapalapa II
Benito Juárez de la Ciudad de México, que influyen
en la percepción del riesgo ante la pandemia por COVID-19
en los tres sectores de la comunidad**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADOS EN PROTECCIÓN CIVIL Y GESTIÓN DE RIESGOS

P R E S E N T A N :

**LESLY CECILIA MUÑOZ RESENDIZ
JOSÉ ARMANDO LANDÍN ARRIAGA**

DIRECTOR

MTRO. ENRIQUE CRUZ VILLAGRÁN

Ciudad de México, febrero de 2025.

SISTEMA BIBLIOTECARIO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE LA CIUDAD DE MÉXICO COORDINACIÓN ACADÉMICA

RESTRICCIONES DE USO PARA LAS TESIS DIGITALES

DERECHOS RESERVADOS[©]

La presente obra y cada uno de sus elementos está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor; por la Ley de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, así como lo dispuesto por el Estatuto General Orgánico de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México; del mismo modo por lo establecido en el Acuerdo por el cual se aprueba la Norma mediante la que se Modifican, Adicionan y Derogan Diversas Disposiciones del Estatuto Orgánico de la Universidad de la Ciudad de México, aprobado por el Consejo de Gobierno el 29 de enero de 2002, con el objeto de definir las atribuciones de las diferentes unidades que forman la estructura de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México como organismo público autónomo y lo establecido en el Reglamento de Titulación de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México.

Por lo que el uso de su contenido, así como cada una de las partes que lo integran y que están bajo la tutela de la Ley Federal de Derecho de Autor, obliga a quien haga uso de la presente obra a considerar que solo lo realizará si es para fines educativos, académicos, de investigación o informativos y se compromete a citar esta fuente, así como a su autor ó autores. Por lo tanto, queda prohibida su reproducción total o parcial y cualquier uso diferente a los ya mencionados, los cuales serán reclamados por el titular de los derechos y sancionados conforme a la legislación aplicable.

“Si pregunta, dile que me he ido a mi lugar feliz
Donde el otoño siempre cambia de matiz
Y se hará una cicatriz
Con un tiempo solo, aquí
Con un tiempo solo, aquí.”
Nueva Inglaterra

“Los que están lo suficientemente locos como
para pensar que pueden cambiar el mundo
son capaces de cambiarlo de verdad.”
Steve Jobs

AGRADECIMIENTOS

Dedico este proyecto a mis papás que me enseñaron valores, la perseverancia, y a nunca rendirme. Mi hermana quien trazó el camino para seguirlo.

La familia es el principal apoyo en la vida, sé que estarán ahí para cualquier contratiempo, proyecto o sueño.

José Armando Landín Arriaga

En primer lugar, quisiera agradecer a mis padres por su apoyo incondicional que me ha permitido alcanzar todas mis metas personales y académicas. Siempre me alentaron con amor a perseguir mis objetivos y nunca rendirme ante la adversidad. Gracias a mis hermanos que me han brindado su apoyo y ejemplos.

Gracias a todos los profesores que han establecido mi educación a lo largo de los años, que me brindaron conocimientos, momentos y muchos recuerdos y a la universidad por darme la oportunidad de ser un miembro (UACM). Hay muchos maestros que han sido parte de mi trayectoria universitaria y quiero agradecerles a todos por impartir el conocimiento necesario que me permitió estar aquí hoy. También le doy gracias a todos los profesores que son partícipes de esta investigación, les agradezco a mis lectores por apoyarnos en todo este momento y en especial a nuestro director de tesis Mtro. Enrique Cruz Villagrán que nos apoyó, motivó y no nos dejó rendirnos a pesar de las dificultades que presenciamos durante todo este proceso. Le agradezco a la Dra. Laura Aguirre Ramírez por apoyarnos en todo y por sus maravillosos consejos y motivos para seguir con este proyecto.

Gracias a todos mis compañeros, muchos de los cuales se han convertido en mis amigos. Gracias por el tiempo que pasamos juntos, el trabajo que logramos juntos y por los momentos compartidos, pero en especial a mi mejor amigo José Armando Landín Arriaga que hemos estado juntos desde el primer día de universidad y que hoy estamos por cumplir una meta más de nuestras vidas.

Lesly Cecilia Muñoz Resendiz

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a mi familia, que de ellos he aprendido demasiado, es el núcleo de la estabilidad emocional, personal, es donde se crean los valores y los principios, también se lo dedico a mis compañeros y director de tesis que con ellos busque soluciones y trazamos el camino para concluir este capítulo en nuestras vidas.

José Armando Landín Arriaga

Me gustaría dedicar mi tesis principalmente a mis padres que me brindaron todo su amor y dedicación para seguir adelante, gracias por su esfuerzo, lucha y trabajo como padres, que han sido los mejores, también se la dedico a mis hermanos, sobrinos y familiares que me han brindado su apoyo, consejos y admiración.

Se la dedico a mis cuatro abuelos, que dos de ellos ya no están conmigo, pero sus consejos y apoyo siempre estuvieron presentes y nunca me faltó su amor, aunque hubiera deseado verlos aquí para verme cumplir una meta más en mi vida, pero sé que donde quiera que se encuentren seguiré dándoles motivos para amarme.

También dedico mi tesis a la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, gracias por permitirme llegar a esta etapa de mi vida, realizar un sueño más, convertirme en una mejor persona, gracias por convertirme en una persona profesional.

Gracias...

Lesly Cecilia Muñoz Resendiz

Índice

Capítulo I	1
Introducción	1
Justificación	4
Planteamiento del problema.....	12
Hipótesis.....	15
Preguntas de Investigación	15
Pregunta General de Investigación.....	15
Preguntas Específicas de Investigación	15
Objetivos	16
Objetivo General	16
Objetivos Específicos	16
Capítulo II	17
2. Marco jurídico durante la pandemia	17
2.1 Marco Legislativo	17
2.2 Reglamento Sanitario Internacional	17
2.3 Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Sanidad Internacional	18
2.4 Ley General de Salud	20
2.5 Ley General de Protección Civil	20
2.6 Ley General de Comunicación Social.....	22
Capítulo III	25
3. Marco teórico	25
3.1 Medidas que implementó el instituto de educación media superior, para prevenir la pandemia	26
3.2 Pandemia por COVID-19 en México.	28
3.3 Análisis de amenazas y evaluación de riesgos	36
3.3.1 Prevención y reparación.	37
3.3.2 Respuesta	37
3.3.3 Recuperación	38
3.4 Gobernanza	38
3.5 Secretario de Educación Pública Esteban Montezuma Barragán: Medidas de prevención para el sector educativo nacional por COVID-19.....	40
3.6 Comunicación del riesgo	42
3.6.1 Estrategias de comunicación	42
3.6.1.1 Etapa I. Preparación.....	43

3.6.1.2 Etapa II Inicio	43
3.6.1.3 Etapa III. Control	44
3.6.1.4 Etapa IV. Recuperación	44
3.6.1.5 Etapa V. Evaluación	45
3.7 El portavoz para la comunicación del riesgo	46
3.7.1 Función educativa	46
3.7.2 Función asistencial	47
3.8 Factores para hacer más persuasivo el mensaje en situación de un desastre	48
3.9 Vulnerabilidad	49
3.10 El diagnóstico de vulnerabilidad psicosocial para la gestión de riesgo	53
3.10.2 El impacto psicosocial de los eventos traumáticos que causa la vulnerabilidad	54
3.10.3 El impacto psicosocial de los eventos traumáticos: En las fases de respuesta antes, durante y después de un Fenómeno Perturbador	56
3.10.3.1 Antes	56
3.10.3.2 Durante.....	57
3.10.3.3 Después	58
3.11 Resiliencia.....	58
3.12 Autores relacionados con la Percepción Social del Riesgo	60
3.12.1 Ulrich Beck: La Sociedad del Riesgo, hacia una nueva modernidad	61
3.12.2 Mary Douglas: Construcción social del riesgo de desastre.....	62
3.12.3 Sociología del Riesgo de Niklas Luhmann	63
3.13 Percepción social.....	65
3.14 Percepción del riesgo.....	68
3.15 La formación de la red desde la gestión de riesgos.....	69
3.15.1 La influencia de las redes sociales ante la pandemia por COVID-19.....	71
3.16 El rumor y las fake news como un factor de percepción social del riesgo.....	71
3.16.1 Noticias falsas por COVID-19 en México.....	72
3.16.2 ¿Cómo controlar o reducir los rumores y las <i>fake news</i> asociado a catástrofes?	74
3.16.3 Infodemia a raíz de la pandemia de la enfermedad por COVID-19 en México	76
Capítulo IV.....	79
4.1 Marco Metodológico.....	79
Capítulo V.....	82
5.1 Análisis de Resultados.....	82
Conclusión	91
Limitaciones	95
Alcances.....	96

Propuesta desde Protección Civil y Gestión de Riesgos con respecto al tema.....	97
Glosario	99
Referencias.....	104
Anexos.....	113

Abreviaturas

CDMX: Ciudad de México

CSG: Consejo de Salubridad General

IEMS: Instituto de Educación Media Superior

LGCS: Ley General de Comunicación Social

LGPC: Ley General de Protección Civil

LGS: Ley General de Salud

MCM: Medios de Comunicación de Masas

OMS: La Organización Mundial de la Salud

R.L.G.S.M.S.I: Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Sanidad Internacional

RRD: Reducción del Riesgo de Desastres

RSI: Reglamento Sanitario Internacional

SEP: Secretaría de Educación Pública

SINACEAM: Sistema Nacional de Certificación de Establecimiento de Atención Médica

SISVER: Sistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica

UNDRR: Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres

Capítulo I

Introducción

Esta investigación es un análisis que se enfoca en cómo se manejó la comunicación del riesgo, la percepción del riesgo y manejo de los protocolos de prevención en las instalaciones del Instituto de Educación Media Superior Iztapalapa II Benito Juárez de la Ciudad de México y cómo influyeron en la percepción del riesgo ante la pandemia por COVID-19 en los tres sectores de su comunidad: Estudiantes, profesores y personal administrativo. La justificación de este estudio se fundamenta en la necesidad urgente de comprender cómo las decisiones institucionales y la comunicación del riesgo afectaron la respuesta de la comunidad educativa ante una situación de crisis sanitaria.

El Instituto se encontró con el desafío de enfrentar un fenómeno Sanitario-Ecológico y Socio-organizativo, impactando significativamente en sus capacidades y recursos disponibles para manejar la emergencia. La falta de información inicial sobre la pandemia y la proliferación de información errónea contribuyeron a lo que se denominó una "infodemia", afectando la percepción del riesgo y las medidas preventivas adoptadas por la comunidad.

Este análisis busca identificar las debilidades y fortalezas de las estrategias implementadas por el Instituto de Educación Media Superior Plantel Iztapalapa II Benito Juárez, sino también proponer recomendaciones y estrategias de mejora que puedan ser aplicables en futuros eventos similares. A través de este estudio, esperamos contribuir al desarrollo de políticas más efectivas y adaptativas en materia de gestión de riesgos y protección civil en el ámbito educativo.

Este trabajo se estructura en varios capítulos que abarcan desde el marco teórico sobre percepción del riesgo y comunicación en situaciones de emergencia, hasta un análisis detallado de las entrevistas realizadas a miembros clave de la comunidad educativa. Cada sección está diseñada para proporcionar una visión integral y detallada de los factores que influyeron en la respuesta institucional frente a la pandemia por COVID-19 en el Instituto de Educación Media Superior Plantel Iztapalapa II Benito Juárez. Capítulo II: Marco Jurídico durante la Pandemia: El capítulo se centra en el marco jurídico que regula las acciones durante una pandemia, comenzando con el análisis del Reglamento Sanitario Internacional (RSI). Este reglamento, gestionado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), establece las obligaciones de los países para notificar emergencias de salud pública y aplicar medidas sanitarias como aislamientos y restricciones de viaje para prevenir la propagación internacional de enfermedades. El texto subraya la importancia de esta normativa en la

gestión de emergencias sanitarias globales, como la pandemia de COVID-19 originada en Wuhan, China, que requirió una respuesta coordinada a nivel internacional.

Además, se analiza el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Sanidad Internacional, el cual detalla las responsabilidades de la Secretaría de Salud en México para notificar enfermedades que representen un riesgo para la salud pública, implementando medidas como cuarentenas, vacunaciones y vigilancia epidemiológica. Este marco legal es fundamental para la protección de la población ante emergencias sanitarias, asegurando que las autoridades competentes actúen de manera efectiva y coordinada. La Ley General de Salud también juega un papel crucial al establecer la política nacional de salud y coordinar las respuestas ante epidemias graves o desastres sanitarios. Se destacan disposiciones como la implementación de hospitales provisionales y medidas de aislamiento durante la pandemia por COVID-19, para aumentar la capacidad de atención y controlar la propagación del virus.

Por otro lado, la Ley General de Protección Civil y la Ley General de Comunicación Social complementan este marco jurídico al establecer protocolos para la gestión de emergencias y la difusión de información precisa y oportuna a la población. Estas leyes facilitan la coordinación entre diferentes niveles de gobierno y la sociedad civil, promoviendo la prevención de riesgos y la protección del medio ambiente durante situaciones de crisis sanitaria. Siguiendo con la investigación dentro del Capítulo III Marco Teórico: El capítulo comienza contextualizando la emergencia sanitaria por COVID-19 en México y su impacto en la percepción social del riesgo. Se discute cómo la institución educativa gestionó los comunicados sobre la enfermedad y se exploran teorías de la comunicación efectiva del riesgo. Además, se aborda la transición de la Protección Civil a la Gestión de Riesgos, incluyendo temas como la evaluación de riesgos, medidas preventivas implementadas por el instituto, y las etapas de respuesta y recuperación frente a la pandemia.

También se mencionó la influencia de la Secretaría de Educación Pública y se detallan estrategias de comunicación del riesgo divididas en cinco etapas: preparación, inicio, control, recuperación y evaluación. Se discute el papel del portavoz en la comunicación del riesgo y factores para hacer más persuasivo el mensaje durante desastres. Se aborda la vulnerabilidad psicosocial, el impacto psicosocial de los eventos traumáticos y conceptos como resiliencia. Además, se revisan las contribuciones de diversos autores a la percepción social del riesgo, como Ulrich Beck, Mary Douglas y Niklas Luhmann. Se explora la formación de redes en la gestión de riesgos y el papel de las redes sociales durante la pandemia. Finalmente, se trata el tema de los rumores y fake news como influenciadores de la

percepción del riesgo, así como estrategias para controlar la infodemia durante la pandemia en México.

Capítulo IV Marco Metodológico: Describe el marco metodológico de la investigación realizada en la Ciudad de México, específicamente en la Alcaldía Iztapalapa, en el Instituto de Educación Media Superior Plantel Iztapalapa II Benito Juárez. Se seleccionó este plantel educativo para llevar a cabo entrevistas de campo con estudiantes, profesores y trabajadores, centradas en analizar los factores de la respuesta institucional ante la pandemia por COVID-19 y cómo estos influyen en la percepción del riesgo en la comunidad escolar. Inicialmente, se enfrentaron desafíos logísticos para obtener acceso al plantel y realizar las entrevistas debido a requisitos administrativos y periodos vacacionales. Finalmente, se optó por contactar directamente a los sujetos de la muestra a través de medios digitales como *WhatsApp*, utilizando tecnología como *Google Meet*, *Messenger* y *Facebook* para llevar a cabo las entrevistas debido a la pandemia, periodo vacacional y las restricciones de movilidad.

Se aplicó un total de 18 entrevistas semiestructuradas, distribuidas entre tres grupos: profesores, trabajadores y estudiantes, cada uno respondiendo preguntas relacionadas con su experiencia y percepción del riesgo durante la pandemia. Se utilizó un formato de guión de entrevista para guiar el proceso, asegurando la confidencialidad y consentimiento informado de los participantes mediante una carta de consentimiento. El muestreo se realizó de manera aleatoria dentro de la población del plantel, abarcando diferentes edades y roles, con el objetivo de obtener una perspectiva amplia sobre el tema investigado. Los resultados obtenidos de estas entrevistas fueron analizados para cumplir con los objetivos de la investigación.

Capítulo V Análisis de resultados: El capítulo analiza los resultados obtenidos de entrevistas semiestructuradas en el IEMS Plantel Iztapalapa II Benito Juárez de la CDMX durante la pandemia por COVID-19. Se entrevistaron seis profesores, seis trabajadores y seis estudiantes para entender sus percepciones y respuestas ante la crisis. Se discute la falta inicial de información clara y la comunicación deficiente durante la pandemia, afectando la percepción del riesgo y la toma de decisiones. Se señala la importancia de estrategias claras de comunicación y la necesidad de protocolos efectivos para manejar las emergencias sanitarias en instituciones educativas.

Con esta investigación, se buscó no solo comprender los retos enfrentados durante la pandemia, sino también sentar las bases para una preparación más robusta y una respuesta más efectiva ante futuras emergencias sanitarias en entornos educativos.

Justificación

Como parte de la Licenciatura en Protección Civil y Gestión de Riesgos, resulta fundamental analizar las diversas situaciones que podrían derivar en emergencias o desastres. A principios del año 2020, se confirmó la llegada de la pandemia de COVID-19 a México con el primer caso detectado el 27 de febrero en la Ciudad de México. Este caso correspondía a un ciudadano mexicano que había viajado a Italia y presentaba síntomas leves, lo que activó la alerta de las autoridades sanitarias de la capital.

Posteriormente, el 28 de febrero, se confirmaron dos casos adicionales: un ciudadano italiano de 35 años, residente en la Ciudad de México, y un mexicano originario del estado de Hidalgo, quien se encontraba de visita en el estado de Sinaloa.

Ese día comenzó la primera fase por COVID-19, en el cual los casos de infección en esta etapa identificaron que eran importados del extranjero y no hay casos de transmisión local. Al contar con poca información de la pandemia por COVID-19 y el número de personas infectadas por el virus era limitado, las autoridades del gobierno de México no implementaron medidas sanitarias estrictas, ya que la información que tenían sobre el virus era muy poca para aplicar medidas preventivas ante la emergencia sanitaria (Suárez et al., 2020). A causa de la pandemia se asoció a dos tipos de fenómenos que en materia de Protección Civil se denominan Sanitario-Ecológico y Socio-organizativo.

El primero dio un gran impacto a nuestro país, ya que, no estábamos preparados para enfrentar al fenómeno Sanitario- Ecológico, causado por una pandemia por COVID-19, en el cual el país no tenía las capacidades necesaria para controlarlo, desde la gran cantidad de personas contagiadas, hasta la escasez de recursos, saturación de hospitales, falta de medicamentos e insumos para el cuidado de las personas contagiadas, posteriormente el segundo fenómeno Socio-Organizativo se fue creando mediante la construcción social por medio de la difusión de información que se vio manifestado con el paso del tiempo.

Las personas fueron divagando sobre la enfermedad, tanto así que la información adquirida la utilizaban para protegerse de la enfermedad ya mencionada, mediante las creencias que encontraban de diferentes fuentes, la mismas población adquirió conocimiento erróneo de la información sobre la pandemia por COVID-19, ocasionó que la población se descuidara ante las indicaciones para el cuidado de su salud, provocando un incremento en los contagios y un nuevo fenómeno llamado infodemia, creando por la desinformación, rumores, creencias y actitudes sobre la enfermedad.

Sabemos que el fenómeno perturbador por COVID-19, puso en riesgo a la población. Uno de los temas que no se trató por parte del Gobierno de México, fue la Infodemia dejando que aumentará su difusión durante la pandemia y en los medios de comunicación tradicionales y virtuales, teniendo como resultado la difusión de rumores en torno al virus por COVID-19 y afectando las medidas preventivas ante la enfermedad.

Estos rumores que decían ocasionaron que las personas utilizan remedios caseros nocivos para la salud uno de ellos fue “*tomar un shot de cloro*”, provocando que varias personas se intoxicaron y afectará su salud, también se presentaron personas antivacunas, difundiendo que las “*vacuna tiene un chip*” no obstante, a esto, las medidas preventivas en salud se vieron afectadas por las actitudes de las personas a raíz de las creencias. Otra situación que afectó a esta desinformación fue que las personas pensaban que la toma de temperatura te mataba neuronas, los tapetes sanitizantes filtraban el líquido de las rodillas, los cubrebocas contenían chips controladores de cerebros, entre otros.

Siguiendo con la idea del párrafo anterior la Infodemia afectó la Percepción Social del Riesgo de las personas ante el contexto de la enfermedad por COVID-19, para evitarlo es necesario crear estrategias preventivas como desarrollar habilidades de navegación en las páginas web, saber cuáles tienen contenido verídico y científico, para difundirlo a la población en general y disminuir la mala información mediante estrategias de comunicación del riesgo sobre una emergencia o amenaza. Sin embargo, se observó que en México la gente no creía en la ciencia, pero las creencias contrarias a la ciencia pueden volverse peligrosas para la sociedad al convertirse en rumores.

Álvarez y García mencionaron en su artículo que los rumores son información no confirmada que circula en mayores cantidades en diferentes medios de comunicación, por lo que ciertas creencias anticientíficas sobre la enfermedad por COVID-19, pueden convertirse fácilmente en rumores porque constituyen una respuesta a la incertidumbre. En el contexto de la amenaza que representa el virus SARS-CoV-2, la pandemia nos ha sumido en una situación anormal, generando inevitablemente una gran incertidumbre entre la población. Como resultado, hay un incremento de creencias que no tienen base científica, pero que proporcionan a corto plazo una sensación de dominio de los hechos, autonomía y control sobre el propio bienestar (Álvarez & García, 2020). Esta investigación afirma que la percepción de riesgo es manipulada gracias a la mala información que la misma sociedad difunde.

Los artículos analizados para la investigación beneficiaron conocer qué variantes afectaron la comunicación del riesgo y la percepción social del riesgo durante la emergencia sanitaria

es por ellos que de acuerdo al artículo “*Creencias sobre la pandemia y las medidas de protección en pacientes que acuden al servicio de urgencias por probable COVID-19*”, 24% de los entrevistados aceptó que no creía en la existencia del virus del SARS-CoV-2 antes de infectarse, porcentaje que se incrementó a 53% cuando se les preguntó si algún familiar no creía en la existencia del virus. De los encuestados, 10% no usaba cubrebocas y 73% refirió tener a un familiar enfermo de COVID-19. Al compararse por sexo, sólo se encontró que los hombres creían menos en la existencia del virus (21 de 54), habiendo una diferencia significativa con las mujeres (sólo tres de 43), y al comparar nivel educativo, voluntarios de ambos sexos, con un nivel educativo de secundaria o menor, se encontró que 43.75% de los que tenían un nivel educativo bajo (secundaria o menos) sí creían que en los hospitales se les extraía líquido de la rodilla a los pacientes (21 de 48) (Hernández, et al., 2021).

Esta información confirma que las creencias van en contra de la ciencia ya que pueden convertirse en rumores afectando a la sociedad, como lo fue en la emergencia sanitaria; los rumores fueron la principal afectación durante la pandemia poniendo en peligro los protocolos de medidas sanitaria afectando a los sectores de la sociedad. Es preocupante que la ciencia sea demeritada en el ámbito social, ya que en México existe una problemática de educación del riesgo y comunicación del riesgo, como se observa en el estudio anterior.

Para continuar con el trabajo se realizó una investigación exploratoria con las palabras claves con la finalidad de conocer si se ha realizado una investigación similar o igual a nuestro tema de investigación por lo que se utilizaron diferentes fuentes tales como: *web of science*, *Latindex*, *Scopus*, *Erihplus*, *Google académico* y *Scielo*. El último arroja diferentes tipos de temas que se acercaban a nuestra investigación, sin embargo, esta información se apejó más a la salud, al cuidado personal, la seguridad por COVID-19 y a la desinformación. Otras fuentes fueron tesis de las siguientes instituciones: Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Instituto Politécnico Nacional (IPN), Universidad Autónoma de la Ciudad de México (UACM) y Universidad Autónoma Metropolitana (UAM).

Como resultado de búsqueda en la plataforma tesis-UNAM se encontró la tesis con el tema “Verificación de información (fact-checking) para combatir la Infodemia de COVID-19. Un acercamiento desde el *newsmaking* a Animal Político (El Sabueso), Verificado y *AFP Factual*”. El núcleo de esta tesis tiene su origen en la Infodemia derivada de la pandemia por COVID-19 y del deseo de conocer qué se estaba haciendo para combatir este exceso de información, con la finalidad de verificar los proyectos de análisis informativa (*fact-checking*), para combatir la Infodemia.

En la tesis antes mencionada, se verificó la información de fuentes tales como: Animal Político el Sabueso, Verificado y AFP Factual desde la newmaking o teoría del proceso de creación de la noticia con una metodología cualitativa y las técnicas utilizadas se aterrizaron en la revisión documental, la entrevista semi estructurada y el análisis de contenido. Particularmente, se consultó el artículo del Dr. Casino (2022), en el que realizó un estudio sobre la comunicación en tiempos de pandemia: información, *desinformación* y lecciones provisionales de la crisis del coronavirus en España. El objetivo principal es caracterizar la Infodemia asociada a la pandemia por COVID-19 y analizar. Todo relacionado al consumo de información, la confianza en las fuentes, el papel de los medios y la comunicación gubernamental, así como discutir algunas lecciones de comunicación provisionales a partir de los estudios sobre esta y otras pandemias.

Se realizaron búsquedas bibliográficas en *PubMed* y *Scopus*, y revisión de los documentos en idioma ejemplar latinoamericano seleccionados con los criterios de relevancia para los objetivos. A partir de la búsqueda se llegó a los siguientes puntos mediante la información que arrojó las diferentes fuentes.

Para gestionar bien una crisis hay que anticiparse y tener preparado un plan de comunicación que integre los principios de la comunicación de crisis, cómo ser proactivos, comunicar regularmente sin saturar, ser transparentes, reconocer la incertidumbre, ofrecer mensajes claros y accesibles, decir lo que se sabe y evitar mantener información secreta para tranquilizar al público. La portavoz debe ocupar una sola persona o varias muy coordinadas. La comunicación debe adecuarse a los diferentes canales, teniendo en cuenta que los ciudadanos se informan simultáneamente por medios tradicionales, redes sociales y plataformas digitales. Una acertada estrategia en redes basada en la transparencia y el flujo constante de información permite luchar eficazmente contra la Infodemia.

La información de los medios debería ser elaborada preferentemente por periodistas especializados en salud y ciencia, y respetar las normas y recomendaciones de las asociaciones profesionales. El papel de las agencias verificadoras y otras organizaciones, como la OMS, es importante. Para comunicar la evidencia científica se han propuesto algunas reglas, según las cuales la comunicación no debe basarse en la persuasión, sino ser informativa, equilibrada, reveladora de las incertidumbres e inculadora del sentido crítico.

Otra fuente que se encontró fue el libro titulado COVID-19 y Bioética tiene un capítulo que analiza la comunicación responsable durante la pandemia, donde las creencias personales son determinantes de nuestro comportamiento, por lo que las ideas sobre la pandemia son erróneas o no tienen fundamento, las acciones tomadas para contener la pandemia no

contribuyen en nada a esfuerzos internacionales para reducir los efectos nocivos de la enfermedad (Mayorga, 2021). Las acciones para mitigar la pandemia requieren la participación responsable de todas las personas, por difusión de información falsa, puede afectar que las personas cambien su percepción de las medidas preventivas ante la enfermedad y no pongan en práctica las recomendaciones de salubridad.

En consecuencia, las decisiones que tomamos como individuos se basan en nuestras creencias morales y actuamos de acuerdo con estas creencias. No hay duda de que las mejores decisiones que tomemos serán aquellas basadas en fuentes fiables y buenos razonamientos. Sin embargo, lo que aborda la bioética debe estar respaldado por el conocimiento científico, ya que proporciona información muy valiosa en el cúmulo de creencias morales o políticas que se comparten a través de francas interacciones dialógicas entre los sujetos involucrados (Mayorga, 2021).

Otro artículo que habla de la pandemia y que a consecuencia de los rumores afectó a la toma de decisiones y cumplimentó de las medidas preventivas a consecuencia de la mala información, es titulada como “Pandemia, rumores, noticias falsas. Hacia un desciframiento de la infodemia en México “.

El impacto de la pandemia ha creado un marco social que permite la propagación de la infodemia, explicando la asimilación de un supuesto ataque contra la población y la dispersión del rumor. Sin embargo, debido al impacto y la expansión del fenómeno infodémico, las características del entorno social determinan la diversidad y particularidad de las respuestas (Ríos, 2022).

Los rumores y las noticias falsas están obstaculizando las medidas de contención de la pandemia y sembrando pánico y confusión innecesariamente, escribieron el director general y el integrante del grupo consultivo técnico sobre salud digital de la Organización Mundial de la Salud (OMS), “al tiempo que se lucha contra la infodemia de rumores, bulos y desinformación”. Para ellos, esta es “una amenaza que no se limita a la comunidad sanitaria” y “supone uno de los mayores problemas de nuestro tiempo”. De hecho, la OMS la definió en los siguientes términos: “Infodemia” una sobreabundancia de información y la rápida difusión de noticias, imágenes y vídeos engañosos o inventados. Al igual que el virus, es altamente contagiosa y crece exponencialmente y complicando las medidas de respuesta ante la pandemia por COVID-19 (Ríos, 2022).

Por la gran cantidad de fenómenos perturbadores que han afectado a nuestro país, y la falta de Cultura en Protección Civil y Gestión de Riesgos la Universidad Autónoma de la Ciudad

de México (UACM), ha diseñado nuevas licenciaturas, desarrollando planes de estudios para que los estudiantes pongan en práctica todo lo aprendido durante su estancia, la licenciatura en Protección Civil y Gestión de Riesgos es una de las carreras que mayor aportación brinda a la comunidad, ayudando con la prevención y mitigación de desastres o riesgos que puede ocasionar pérdidas y daños hacia la población, como el caso de la pandemia por COVID-19, en que nuestra participación sería necesaria para prevenir y mitigar el riesgo antes, durante y después de la emergencia sanitaria, para evitar el impacto de otros fenómenos derivados de la pandemia por COVID-19.

A raíz de la pandemia por COVID-19 se vieron afectadas diferentes instituciones, ya que como medida preventiva se realizó la suspensión de actividades no esenciales; durante la emergencia sanitaria el gobierno de México y la SEP dieron el comunicado de suspender las actividades de forma presencial, entrando a una etapa de la educación a distancia para evitar más contagios, mediante esto se vivieron diferentes escenarios que afectaron la comunidad estudiantil, ya que no todos cuentan con un dispositivo móvil con acceso a internet o en el peor de los casos con un medio tradicional de comunicación, como la televisión o el radio, para continuar con sus estudios, de forma virtual y a distancia.

Es de interés la forma en que afectó la Infodemia desde la Percepción Social del Riesgo ante las noticias e información que se consultó en los medios de comunicación masivos por parte de la comunidad del IEMS de la Ciudad de México. Al inicio de la pandemia por COVID-19 la Infodemia aumentó, ya que ha sido compartida por medios internacionales y nacionales, como las redes sociales, afectando la percepción social del riesgo, adoptando un criterio sobre lo que sucede en pandemia por COVID-19, así mismo, este trabajo dará a conocer la estrategia más específica para mitigar el impacto que causó la Infodemia ante la pandemia por COVID-19 en México, con apoyo de conocimientos y teorías de diferentes fuentes, definiciones y noticias fidedignas, que serán de apoyo para identificar el aumento de la mala información. Por lo que es de importancia la manera en que los estudiantes, trabajadores y profesores del plantel IEMS de la Ciudad de México que presenciaron y vivieron el aislamiento social derivado de la pandemia por COVID-19.

Se identificó que una forma de comunicar a la población de Iztapalapa fue a través de las redes sociales y por las cuales los estudiantes, trabajadores y profesores del plantel IEMS se informaban sobre el aumento o disminución de contagios por COVID-19, para considerar el regreso a las actividades normales, por medio de un semáforo de riesgo epidemiológico para transitar hacia una nueva normalidad, con el objetivo de monitorear los casos por COVID-19

y dar a conocer la regulación del uso del espacio público de acuerdo con el riesgo de contagio por COVID-19.

En la página oficial de Iztapalapa se utilizó este medio de comunicación (red social) para publicar información por COVID-19, donde la alcaldesa Clara Marina Brugada Molina informó que la alcaldía Iztapalapa se ha enfrentado a diferentes escenarios como los problemas económicos, sociales, sismos y pandemia. También mencionó que se tomaran en serio las medidas sanitarias, las cuales fueron: la sana distancia, proteger a los adultos mayores y enfermos, no acudir a lugares concurridos y no saludar de mano, ni de beso.

La Alcaldía Iztapalapa cuenta con un censo de las personas contagiadas por COVID-19; por la tanto, los primeros días del mes de abril a diciembre del 2020 se inició con el sesgo de los primeros contagios y en el cual se publicaron en la página oficial de Facebook para que la población pudiera tener esta información, en la cual al inicio se registró 911 confirmados, 805 sospechosos, 1,188 negativos y 52 defunciones (Alcaldía Iztapalapa, 2021a). Para el mes de mayo se registró 4,818 confirmados, 979 sospechosos, 5,130 negativos y 495 defunciones (Alcaldía Iztapalapa, 2021b), ya en el mes de junio se registró 8, 236 confirmados, 2,066 sospechosos, 9,332 negativos y 1,128 defunciones (Alcaldía Iztapalapa, 2021c), en el mes de julio se registró 7,869 recuperados, 11,746 acumulados, 631 activos y 1,467 defunciones (Alcaldía Iztapalapa, 2021d), en agosto se registró 10, 546 recuperados, 14, 853 acumulados, 562 activos y 1,83 defunciones (Alcaldía Iztapalapa, 2021e).

En septiembre de ese mismo año se registró 13,351 recuperados, 18, 408 acumulados, 504 activos y 1, 902 defunciones, (Alcaldía Iztapalapa, 2021f) en el mes de octubre se registró 17, 142 recuperados, 22,937 acumulados, 467 activos y 2, 340 defunciones (Alcaldía Iztapalapa, 2021g), el mes de noviembre se registró 22, 066 recuperados, 29,844 acumulados, 1, 663 activos y 2,625 defunciones (Alcaldía Iztapalapa, 2021h) y por último en el mes de diciembre del 2020 se registró un total de 35,700 recuperados, 47,512 acumulados, 4,353 activos y 3,174 defunciones (Alcaldía Iztapalapa, 2021i). Mediante esta información los encargados de informales a los estudiantes sobre el regreso a las clases era que disminuyera los contagios y que se modificara el semáforo epidemiológico para ingresar a las aulas y retomar sus estudios.

Es por ello por lo que nace la necesidad de incluir la Gestión de Riesgo como parte de una situación como esta, ya que mediante un Fenómeno Perturbador como el Sanitario- Ecológico (por una pandemia) se fue creando otro Fenómeno Perturbador Socio-Organizativo (por la infodemia) afectando las medidas preventivas mediante su percepción sobre la situación. Al hacer una investigación exploratoria sobre el tema, la gestión de riesgos no se encontraba

incluida, es necesario tener conocimiento de temas en materia de Protección Civil como lo es la Percepción del Riesgo, la comunicación del riesgo, estrategias, protocolos y políticas dirigidas para atender esta necesidad social.

Planteamiento del problema

En el mes de diciembre del año 2019 se dio a conocer que hubo un brote con mayor número de contagios en diferentes regiones de China, por lo que esta enfermedad se propagó en otros países asiáticos y posteriormente a otros continentes, esta enfermedad se conoce como COVID-19 (conocido comúnmente en inglés como *Coronavirus Disease 2019*). La Organización Mundial de la Salud (OMS), lo declaró el 11 de marzo del 2020 como pandemia y haciendo un llamado a todos los países a tomar medidas sanitarias ante la emergencia en la salud pública presente (Díaz-Castrillón & Toro-Montoya, 2020). Esta enfermedad tenía una similitud con la influenza y la gripe, ya que sus síntomas son similares, sin embargo, se propagaba con mayor rapidez afectando a la población de diferentes edades, teniendo mayores riesgos y necesidades por la emergencia sanitaria. Es por ello, que a principios de la pandemia la OMS abordó en enero del 2020 con recomendaciones por COVID-19 a todos los países, ya que esta enfermedad se propagó descontroladamente.

Por lo que a principios de año se confirmó la llegada de la pandemia por COVID-19 en México, al tener la llegada de una persona infectada y por la cual fue detectado el 27 de febrero de 2020 en la Ciudad de México poniendo en alerta a las autoridades sanitarias de la Ciudad. Desde el inicio de los contagios en México, para tratar de contener la diseminación acelerada, durante el mes de marzo de 2020 el gobierno implementó diversas medidas preventivas, como el lavado de manos y el aislamiento o distanciamiento social, así como el uso de cubrebocas y gel antibacterial. Al considerar estas medidas; para finales de marzo se indicó el cierre total de manera obligatoria tanto escuelas como centros de reunión multitudinaria.

Tras el primer año de pandemia vivieron diferentes escenarios que llevaron a la incertidumbre, uno de ellos es la infodemia que ocasiona diferentes situaciones con la desinformación, las personas consultan o visualizan notas periodísticas, artículos, publicaciones en redes sociales, adquiriendo información sin saber si es una fuente confiable, deformando la percepción del riesgo sanitario y una resistencia en la población a seguir las indicaciones de las autoridades, así mismo, provoca que dichas personas se vean afectadas nublando su criterio por la obtención de información fácil de digerir, provocando también una afectación ante la manera en que sigue las medidas sanitarias correctas para el cuidado por COVID-19.

La principal problemática de la investigación es conocer qué medidas y protocolos realizaron para el control de la pandemia por COVID-19 en los sectores educativos; Como parte de las medidas preventivas para evitar más contagios y poner un control hacia la población educativa, se amplió el receso educativo del lunes 23 de marzo al viernes 17 de abril, reanudando clases el lunes 20 de abril. Tras la magnitud del impacto por los contagios por

COVID-19 las Secretarías de Salud y de Educación Pública del Gobierno de México presentaron, ante la autoridad educativa de cada uno de los estados de la República, las medidas de prevención y atención prioritarias (Instituto de Educación Media Superior [IEMS], 2020).

Esta investigación se enfocó en el IEMS plantel Iztapalapa II Benito Juárez en el cual se investiga que el 17 de marzo del 2020, Instituto de Educación Media Superior lanzó un comunicado con las siguientes medidas de seguridad e Higiene tras las estrategias de contención sanitaria impuestas por el Gobierno Mexicano y la SEP:

- Instalar en sesión permanente la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene en el Trabajo, así como las Subcomisiones Mixtas de Seguridad e Higiene de cada Plantel.
- Establecer filtros escolares para evitar el ingreso de personas con síntomas tales como: fiebre, catarro, tos seca, dolor de cabeza, dificultad para respirar y sugerir que regresen a su domicilio para solicitar atención médica.
- Cada plantel cuenta en su acceso con gel antibacterial de uso obligatorio, así como, material informativo indicando las principales medidas de prevención que la comunidad deberá acatar.
- Mantener una comunicación constante por medio del sitio web oficial (www.iems.cdmx.gob.mx) y redes sociales. A partir del 19 de marzo, cada plantel del Instituto contará con un microsítio web, para facilitar la comunicación con su comunidad.
- Intensificar las medidas de higiene en las instalaciones del Instituto, así como la suspensión inmediata del uso de bebederos.
- Suspender del 17 al 21 de marzo los eventos, reuniones y prácticas de campo.
- Del 17 al 21 de marzo los DTI y los Asesores Académicos deberán establecer estrategias de comunicación y seguimiento con sus estudiantes y tutorados, con el propósito de continuar con el avance académico durante el tiempo que permanezca la contingencia. Es importante mencionar que, del 23 de marzo al 03 de abril, a fin de evitar el rezago en el proceso de enseñanza aprendizaje, es necesario que la comunidad académica y estudiantil del IEMS mantengan actividades a distancia.
- El estudiante deberá mantener una comunicación constante con su grupo, compañeros, asesores o docentes, a fin de organizarse para trabajar durante el periodo de contingencia.
- Garantizar la operación básica del Instituto mediante guardias en áreas clave, en la Dirección General y Planteles.

- Se exhorta a la comunidad del Instituto mantenerse atenta a la información que la Dirección General del IEMS emita.

El Instituto de Educación Media Superior de la Ciudad de México dio estas medias con la finalidad de resguardar a su comunidad estudiantil para evitar más contagios, no obstante, a raíz de la situación de la pandemia estas medidas no fueron efectivas por la falta de información sobre la enfermedad por COVID-19, por las carencias y necesidades de cada persona. Sin embargo, la población se vio afectada por la mala información sobre las medidas preventivas y la enfermedad por COVID-19, en el cual se dejaron influenciar por los rumores que difundieron por la misma sociedad, afectando su percepción de la situación, dejándolos vulnerables ante esta amenaza.

El sector educativo fue afectado por la pandemia por COVID-19, orillando al uso de las tecnologías de comunicación, sumado a esto durante semana las autoridades educativas no emitieron ningún comunicado o lineamiento para este sector que se tomará medidas con respecto a la emergencia sanitaria. El uso de la comunicación eficaz es indispensable para la información y los mensajes lleguen a la población de manera que estos sean claros, en México lamentablemente no sucedió así y es por ello por lo que hubo demasiada confusión al querer informar a la población, es por ello que se debe planificar las estrategias de mitigación y comunicación, para hacer sintonía en cada sector público y privado. La confianza en las fuentes oficiales es importante para gestionar una crisis, la falta de confianza propicia la difusión viral de rumores que afecta el criterio de los científicos, por lo que la comunicación debe de ser transparente para ayudar a crear confianza y la toma de decisiones.

Hipótesis

En el contexto de la pandemia por SARS-CoV-2 en México, la eficacia de la respuesta institucional en la comunidad del Instituto de Educación Media Superior Plantel Iztapalapa II "Benito Juárez" de la Ciudad de México, dependió de la implementación de un protocolo de atención de emergencia sanitaria que considerara la comunicación del riesgo y la inclusión de los tres sectores de su comunidad: estudiantes, profesores y trabajadores de limpieza. Sin embargo, la falta de un protocolo de prevención ante una emergencia sanitaria y un manejo adecuado de comunicación para mitigar la infodemia afectó negativamente el proceso de enseñanza y aprendizaje, distorsionando la comprensión del riesgo y dificultando la adopción de medidas preventivas adecuadas.

De esta hipótesis surgen las siguientes preguntas de investigación.

Preguntas de Investigación

Pregunta General de Investigación

¿Cuáles son los factores de la respuesta institucional del Instituto de Educación Media Superior Plantel Iztapalapa II Benito Juárez de la Ciudad de México que influyen en la percepción del riesgo ante la pandemia por COVID-19 en los tres sectores de la comunidad?

Preguntas Específicas de Investigación

¿Cómo fue la respuesta institucional ante la pandemia por COVID-19 en el IEMS Plantel Iztapalapa II Benito Juárez de la CDMX?

¿Cómo se llevó a cabo el plan de comunicación del riesgo en el IEMS Plantel Iztapalapa II Benito Juárez de la CDMX?

¿Cuál fue la percepción individual y colectiva de cada sector del IEMS Plantel Iztapalapa II Benito Juárez de la CDMX?

¿Cómo influyó la infodemia desde la mirada de los tres sectores de la comunidad del IEMS Plantel Iztapalapa II Benito Juárez de la CDMX?

¿Cuál fue el proceso de enseñanza y aprendizaje en la pandemia por COVID-19 de cada sector (profesores, estudiantes y trabajadores) del IEMS Plantel Iztapalapa II Benito Juárez de la CDMX?

Objetivos

Objetivo General

Analizar los factores de la respuesta institucional del Instituto de Educación Media Superior Plantel Iztapalapa II Benito Juárez de la Ciudad de México que influyeron en la percepción del riesgo ante la pandemia por COVID-19 en los tres sectores de la comunidad

Objetivos Específicos

- Describir la respuesta institucional ante la pandemia por COVID-19 en el IEMS Plantel Iztapalapa II Benito Juárez de la CDMX.
- Analizar la comunicación del riesgo en el IEMS Plantel Iztapalapa II Benito Juárez de la CDMX.
- Describir la percepción individual y colectiva de cada sector del IEMS Plantel Iztapalapa II Benito Juárez de la CDMX.
- Describir la infodemia desde la mirada de los tres sectores de la comunidad del IEMS Plantel Iztapalapa II Benito Juárez de la CDMX.
- Explicar el proceso de enseñanza y aprendizaje en la pandemia por COVID-19 de cada sector (profesores, estudiantes y trabajadores) del IEMS Plantel Iztapalapa II Benito Juárez de la CDMX.

Capítulo II

2. Marco jurídico durante la pandemia

2.1 Marco Legislativo

Esta investigación abordará el marco legislativo del Reglamento Sanitario Internacional, el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Sanidad Internacional, Ley General de Salud, Ley General de Protección Civil y Ley General de Comunicación Social para darle continuidad al desarrollo de las medidas para prevenir una emergencia sanitaria, basado en las necesidades poblacionales, y describir cómo se aplicó la normatividad ante un fenómeno Sanitario-Ecológico.

2.2 Reglamento Sanitario Internacional

El reglamento Sanitario Internacional tiene como responsabilidad fundamental e histórica de la Organización Mundial de la Salud administrar las operaciones globales para prevenir la propagación internacional de enfermedades. Por otro lado, la Asamblea Mundial de la Salud tiene la facultad de adoptar reglamentos destinados a prevenir la propagación internacional de enfermedades para posteriormente aplicarlos en todos los estados (Reglamento Sanitario Internacional [RSI], 2005).

La prevención por la seguridad es muy importante aplicar estrategias para disminuir situaciones que pongan en riesgo la salud de la población, por lo tanto, como la Organización Mundial de la Salud y Asamblea Mundial de la Salud, toman un papel importante para este tipo de situaciones que amenazan a la población como las emergencias sanitarias, que deben ser aplicadas en distintas instituciones, ya sean de salud para considerar una prevención correcta ante cualquier tipo de fenómeno Sanitario-Ecológico.

El artículo 6 del Reglamento Sanitario Internacional (RSI) mencionó que los países son obligados a notificar a la OMS dentro de 24 horas a través de la instancia del Centro Nacional de enlace al RSI de una emergencia de Salud Pública emitiendo medidas sanitarias (RSI, 2005). México se vio afectado por una pandemia que se originó en Wuhan China, que se propagó a otros países. A raíz de esta situación dentro del Reglamento Sanitario Internacional es obligación del país notificar de manera directa a la OMS en donde pueda emitir un comunicado de prensa avisando de la situación en la que se enfrentaba el país, para mantener alerta a la población de esta nueva emergencia sanitaria.

Conforme al artículo 7 se deberá notificar de información durante eventos imprevistos o inusuales tomando en cuenta la fracción I en donde los países deben alertar a la OMS de la

emergencia sanitaria de Salud Pública, emitiendo datos de cómo se está manejando la situación, esto incluye el nivel de contagiados, también se deberá elaborar una gráfica que demuestra el crecimiento de la amenaza. Teniendo en cuenta el censo de los datos personales, hospitalizadas, dadas de alta y muertos (RSI, 2005). Esto servirá para saber si el país manejó de manera adecuada la emergencia sanitaria, incluyendo las pruebas de laboratorio y el tipo de riesgo, que en este caso fue alto, por otro lado, existe la posibilidad de que la pandemia rebase las capacidades de respuesta de una nación, si es así pedir apoyo internacional.

En la fracción II si un Estado tiene pruebas de que ha ocurrido un evento imprevisto o inusual, independientemente de su origen o fuente, que pueda constituir una emergencia de salud pública de importancia internacional, proporcionando a la OMS toda la información de Salud Pública pertinente. En tales casos, se aplicará íntegramente lo dispuesto en el artículo 6 ya mencionado (RSI, 2005). Es de suma importancia notificar alguna enfermedad inusual a la OMS para prevenir posibles riesgos que pongan en exposición a la población. De esta manera es más fácil tener un control de alguna emergencia sanitaria.

Estos artículos del RSI tienen como objetivo que la OMS aplique recomendaciones para la emergencia sanitaria, por ejemplo, en colocar a las personas infectadas en aislamiento, implementar procedimientos de detección complementarios en aeropuertos y puertos marítimos, o incluso prohibiciones de viajes de la mano con los sistemas de gestión de riesgos específicos de vigilancia, prevención, control y respuesta de carácter internacional.

2.3 Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Sanidad Internacional

La Ley General de Salud en Materia de Salud Internacional es responsabilidad de la Secretaría de Salud notificar a la población de cualquier enfermedad que ponga en riesgo a la comunidad, que por lo tanto requiere medios legales y reglamentarios adecuados para ejercer efectivamente sus facultades, también es responsabilidad del Poder Ejecutivo Federal y en particular de la Secretaría de Salud, dar cumplimiento a los preceptos de dicho ordenamiento legal, así como vigilar su observancia (Reglamento de la Ley General de Salud En materia de sanidad internacional [R.L.G.S.M.S.I], 1985). Como parte de la vigilancia epidemiológica que ejercen las autoridades sanitarias de los países miembros de la comunidad internacional, ha alcanzado un avance tecnológico importante, buscando con ello proteger la salud de la población mundial y posibilitando la implementación de la legislación sanitaria vigente.

Por lo que en el artículo 13 mencionó que las enfermedades y riesgos objeto de vigilancia epidemiológica internacional son las siguientes: Influenza, paludismo, poliomielitis, tifo transmitido por piojo, fiebre recurrente transmitida por piojo, enfermedades exóticas, considerándose como tales cualquier enfermedad nueva o no existente en el país, cuando represente un riesgo para la salud de la población, accidentes y desastres, cuando a juicio de la Secretaría afecten la sanidad internacional, cualquier otra que determine la Organización Mundial de la Salud o los tratados o convenciones internacionales (R.L.G.S.M.S.I, 1985).

En el artículo 67 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Sanidad Internacional explicó que se consideran medidas de Seguridad, aquellas disposiciones de inmediata ejecución que dicte la Secretaría, de conformidad con lo establecido en la Ley, este Reglamento y demás disposiciones aplicables, para proteger la Salud de la población (R.L.G.S.M.S.I, 1985). Siendo un artículo importante para la pandemia por COVID-19 aplicó conforme al artículo 68 la Secretaría ordenó o ejecutar las siguientes medidas de seguridad para prevenir y disminuir los contagio por lo que se tuvo que cumplir con el aislamiento, la cuarentena, la observación personal, la vacunación de personas, la vacunación de animales, la destrucción o control de insectos u otra fauna transmisora y nociva, la suspensión de trabajos o servicios, el aseguramiento y destrucción de objetos, productos o sustancias, de índole sanitaria que determine la Secretaría, que puedan evitar que se causen o continúen causando riesgos o daños a la salud (R.L.G.S.M.S.I, 1985).

Durante la pandemia por COVID-19 se notificó la suspensión de actividades conforme al artículo 75 en dónde la Secretaría podrá ordenó la inmediata suspensión de trabajos o de servicios o la prohibición de actos de uso, cuando, de continuar aquellos, se ponga en peligro la salud de las personas y junto con el artículo 76 la Suspensión de trabajos o servicios será temporal. Podrá ser total o parcial y se aplicará por el tiempo estrictamente necesario para corregir las irregularidades que pongan en peligro la salud de las personas. Se ejecutarán las acciones necesarias que permitan asegurar la referida suspensión. Esta será levantada a instancias del interesado o por la propia autoridad que la ordenó, cuando cese la causa por la cual fue decretada (R.L.G.S.M.S.I, 1985).

Para este efecto, la Secretaría de Salud tiene la facultad de encomendar a las autoridades federales, estatales y municipales, así como a profesionales, técnicos y auxiliares de las disciplinas de la salud, la realización de las actividades que considere necesarias y la obtención de la participación de personas físicas para el mismo fin (L.G.S., 2023).

2.4 Ley General de Salud

La Ley General de Salud tiene como objetivo la acción extraordinaria en materia de salubridad general, relacionado con la pandemia por COVID-19. Señala el artículo 7 que la coordinación del Sistema Nacional de Salud estará a cargo de la Secretaría de Salud, correspondiéndole a ésta, establecer y conducir la política nacional en materia de salud, en los términos de las Leyes aplicables y de conformidad con lo dispuesto por el Ejecutivo Federal, promover, coordinar y realizar la evaluación de programas y servicios de salud que le sea solicitada por el Ejecutivo Federal y apoyar la coordinación entre las instituciones de salud y las educativas, para formar y capacitar recursos humanos para la salud (L.G.S., 2023).

En el caso de la enfermedad por COVID-19 el artículo 181 es de suma importancia el caso de epidemia grave, riesgo de invasión de una enfermedad infectocontagiosa, emergencia o desastre que afecte al país, la Secretaría de Salud prescribirá de inmediato las medidas básicas para prevenir y combatir los daños a la salud, siempre que dichas medidas sean posteriormente aprobadas por el presidente de la República (L.G.S., 2023).

Por lo que si la situación es de mayor magnitud en la emergencia sanitaria se aplicará el artículo 356 en donde la Secretaría de Salud si se ve rebasada por la emergencia sanitaria implementará hospitales provisionales para atender a la población de manera adecuada, implementando zonas de aislamiento y vigilancia epidemiológica para tener mayor control, disminuyendo el impacto en poblaciones de alto contagio (L.G.S., 2023). Este artículo se aplicó por la alta cantidad de contagios que se vivieron en México por la pandemia por COVID-19 por lo que estos hospitales fueron convertidos posteriormente para aumentar la capacidad hospitalaria, como son el Hospital Central Militar; el 81 Batallón de Infantería; el Hospital General de Xoco; el Instituto Nacional de Pediatría y la Unidad Móvil Temporal COVID (Herrera, 2020).

Estos reglamentos y leyes que se aplicaron ante la emergencia sanitaria deben ir de la mano con la Ley General de Protección Civil y Ley General de Comunicación Social para desarrollar programas, protocolos y medidas necesaria para la sociedad expuesta al riesgo, por lo que mencionaremos a continuación los artículos necesarios para completar la información.

2. 5 Ley General de Protección Civil

La Ley General de Protección Civil tiene artículos que rigen en instituciones privadas o de gobierno con carácter social, con el propósito que la población en general las consulte, determinando las bases de la coordinación de Protección Civil, a nivel nacional, federal, municipal y local.

El artículo 34 menciona que el Comité Nacional debe examinar la escena que está afectando el país por algún Fenómeno Perturbador de cualquier índole, evaluando los daños generados por este, emitiendo recomendaciones a la población actuando antes, durante y después, asimismo protegen sus bienes y entorno evitando pérdidas futuras (L.G.P.C., 2014). Esta atribución es importante aplicarla para evitar daños o pérdidas que se presenten ante una amenaza evaluando los daños generados hacia la población para dar recomendaciones, para actuar de manera eficaz, antes, durante y después.

Decidir las medidas que se deben establecer con urgencia para llevarlas a la práctica, disponiendo de los recursos económicos y resolviendo lo antes posible la emergencia que se presente (L.G.P.C., 2014). A partir de la pandemia por COVID-19 en México presentaron diferentes necesidades como en el caso de obtener una cura para el virus, por lo que se invirtió en la vacunación para combatir la enfermedad con el objetivo de crear la disminución de los contagios, por otro lado en el tema del sector educativo se aplicó la misma inversión para las necesidades de las instituciones educativas con la finalidad de mitigar la situación mediante la compra de insumos necesarios como, cloro para desinfectar las instalaciones educativas y espacios, gel antibacterial para aplicarlo a los estudiantes, tapetes sanitizantes, toma de temperatura al ingresar a las escuelas, para dar continuidad a las medidas preventivas de la emergencia sanitaria y cuidar a la comunidad estudiantil.

Dentro del artículo se debe proporcionar a nivel Federal, Estatal y Municipal información para el análisis de los programas institucionales para las acciones de auxilio, recuperación y reconstrucción (L.G.P.C., 2014). Una acción que se vivió dentro de la pandemia por COVID-19 fue prevenir el contagio, utilizando medidas preventivas como, la sana distancia, el lavado de manos frecuentemente y llevar a cabo la apertura o cierre de actividades a través del semáforo epidemiológico, escalonando las actividades escolares para evitar la aglomeración en las escuelas, tomando en cuenta todas las medidas ya impuestas por el gobierno de México y la SEP.

Por lo que se debe de tener un control para que se cumplan las acciones acordadas, mediante el seguimiento de las situaciones ante una emergencia o desastre, hasta su recuperación (L.G.P.C., 2014). Poner mayor atención para que se lleven a cabo correctamente lo planeado y ver resultados lo antes posible, mitigando el impacto de la emergencia sanitaria, hay que mencionar que todas estas acciones se deben de monitorear cuando se vea el descenso de la pandemia por COVID-19.

Es importante que la Persona encargada de dar información debe ser especialista del Fenómeno Perturbador que esté afectando a la población, emitiendo boletines y

comunicados, claros y eficaces para que la información llegue a la comunidad afectada por este fenómeno (L.G.P.C., 2014). Durante un desastre o emergencia se debe aplicar un comunicado directo hacia la población para dar a conocer las situaciones, como en el caso de la emergencia sanitaria por COVID-19, el encargado de este fue el secretario de Salud junto al Gobierno de México, emite información relacionado a lo ocurrido, ya sea por medio de televisión, radio, periódicos, internet o fuentes de información para prevenir y mitigar este fenómeno, alertando a la población sobre la magnitud del riesgo.

Sin embargo, en el caso de nuestra investigación dentro del sector de educación la SEP se vio encarecida a la hora de implementar las medidas de comunicación del Riesgo, dejando expuesta a la comunidad estudiantil al fenómeno de la infodemia ya que estaban más expuestos a ella desde el manejo de la navegación vía Internet. Expuestos a la mala información, noticias falsas, y rumores que se comparten mediante estas fuentes de información, por lo que esta comunidad estaba vulnerable al desconocimiento del virus por COVID-19.

Como ya se mencionó, la comunicación juega un papel importante a la hora de gestionar un riesgo, dado que, sin una buena comunicación, puede desembocar una mala planeación comunicativa, es por ello que de igual manera se mencionó la Ley General de Comunicación Social enfocándonos a los artículos 8, 16 y 21, relacionado a la emergencia sanitaria por COVID-19.

2. 6 Ley General de Comunicación Social

La iniciativa actual es garantizar el modelo de propaganda gubernamental, en cualquier modalidad de comunicación social, a través de los poderes públicos, órganos autónomos, y entidades de la administración pública. La iniciativa pretende dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía en cuanto al acceso a información completa, oportuna, veraz y transparente de fuentes públicas en la contratación de publicidad oficial por parte de los tres niveles de gobierno para que la sociedad esté a su alcance (L.G.C.S., 2022). Desde el inicio de la pandemia por COVID-19 en México, la información sobre este nuevo virus ha sido irregular, sin embargo, la información verídica no ha sido difundida correctamente, ya que se vieron insuficientes para prevenir la enfermedad.

Desde el sexenio de Andrés Manuel López Obrador, la forma de comunicar de manera directa a la población de cualquier tema sobre el país, se difundió a través de los medios de comunicación tradicionales mediante el programa llamado las mañaneras, esta información también se difunde en las redes sociales, por lo que por este medio, se utilizó para transmitir

la situación sobre la emergencia sanitaria, así mismo las instituciones educativas, utilizaron esta información para dar seguimiento a las medidas preventivas en cada plantel estudiantil.

Por lo que se tomaron en cuenta los siguientes artículos que benefician la comunicación del riesgo aterrizando lo hacía nuestra investigación para combatir la mala información que se da en un desastre. De acuerdo con la Ley General de Comunicación Social señala en el artículo 8 que las actividades de comunicación promoverán actividades de turismo, educación, salud y protección civil, etc. Del mismo modo, la declaración de medidas de prevención de riesgos o contribuyendo a la eliminación de daños de cualquier naturaleza a la salud humana o al equilibrio ecológico y la protección del medio ambiente, así como en materia de protección civil acorde a las reglas de comunicación social (L.G.C.S., 2022).

A principios del año 2020 el Gobierno de México implementó junto con otras instituciones, campañas de cuidado personal ante la enfermedad por COVID-19, para disminuir los contagios que aumentan día a día. Estas campañas se transmitían en televisión, folletos y pancartas, incluso en las redes sociales para tener más acercamiento con las personas y dieran a conocer las medidas preventivas por COVID-19. Por lo que las instituciones educativas, las aplicaban dentro de las instalaciones para disminuir los contagios, seguir las indicaciones del gobierno y poder desarrollar de forma normal las actividades educativas.

Dentro del artículo 16 de la Ley General de Comunicación Social indicó que, en casos de emergencia derivados de situaciones de salud, desastres naturales o de Protección Civil, los sujetos obligados podrán difundir campañas de Comunicación Social necesarias para mantener informada a la población (L.G.C.S., 2022). El sector de educación acataba las medidas Sanitarias impuestas por el gobierno de México, sin embargo, no hubo un análisis de estas, para que se adaptaran a los distintos niveles de educación, ya que el actuar a distancia desde las nuevas tecnologías, era diferente para cada nivel de educación, dejando de lado la práctica de comunicación del riesgo para no crear confusión en las comunidades estudiantiles.

En el caso del artículo 21 dentro de la Difusión de la Comunicación Social durante los Procesos Electorales y locales, y hasta la conclusión de la jornada comicial, deberá suspenderse la difusión de toda Campaña de Comunicación Social en los Medios de Comunicación. Exceptuando las necesarias para la Protección Civil en casos de emergencia (L.G.C.S., 2022).

Dado caso que exista una situación como la emergencia sanitaria por la enfermedad por COVID-19 se deberá seguir con la difusión de información para prevenir a la población y no

lucrar con esta por lo que se debe mencionar que *“Este Programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa”* en caso de que exista un proceso electoral y seguir con las medidas preventivas para disminuir los contagios (L.G.C.S., 2022).

Así como es importante los tópicos anteriores, la sanidad juega un papel importante en emergencias de índole Sanitario-Ecológico, por lo que es importante contar con una comunicación del riesgo, para que las personas no sean vulnerables a lo desconocido, por la falta de información eficaz y precisa.

Capítulo III

3. Marco teórico

Encaminadas a evitar o mitigar impactos o reducir la ocurrencia de eventos de alto riesgo, accidentes o desastres. Su objetivo es desarrollar, apoyar y coordinar las medidas necesarias para prevenir o reducir la ocurrencia de desastres.

De tal forma se Incluye la comprensión de los orígenes, las causas y los mecanismos de formación de peligros destructivos para analizar y evaluar los peligros que representan desarrollando medidas de control, por medio del subprograma de prevención, cuenta con las siguientes acciones: Formación del comité interno de Protección Civil, análisis general de riesgo-vulnerabilidad, formación de brigadas, capacitación a brigadistas, señalización de las Instalaciones, equipo de prevención y combate del Incendio, programa de mantenimiento en general a las instalaciones, simulacros y equipamiento de primeros auxilio (Instituto de Educación Media Superior [IEMS], s.f.).

Por esa razón la segunda fase de P.C. del Subprograma de auxilio son actividades que se llevan a cabo con el fin de salvaguardar la integridad física de toda la comunidad en general o personal externo que se encuentren en las instalaciones, así como la de los bienes de cada inmueble, manteniendo en funcionamiento los servicios básicos y equipos tecnológicos, teniendo en cuenta la alerta temprana, procediendo al desalojo o despliegue del personal, operando las brigadas y vincularse con los equipos de emergencia.

Este subprograma se divide en los siguientes rubros, los cuales representan el esquema de funcionamiento y atención que deberá seguir: Alerta, Evaluación de daños, Planes de emergencia, Coordinación de emergencias, Seguridad, Búsqueda, salvamento y asistencia, Servicios estratégicos, equipamiento y bienes, Salud, Aprovisionamiento, Comunicación social de emergencia y Reconstrucción inicial (IEMS, s.f.).

Para terminar la última fase de P.C. para las instituciones del IEMS es el Subprograma de Restablecimiento tiene como objetivo lograr la recuperación y mejorar los bienes después de un desastre, sentando las bases para la continuación de las actividades normales, sujeto a las siguientes condiciones: Estimar y preparar las condiciones y recursos necesarios para realizar la pronta recuperación después de un desastre y normar, coordinar y vigilar la elaboración de los planes de recuperación. La evaluación de daños se aplica a través de inspección visual, inspección física, inspección técnica, reinicio de actividades y vuelta a la normalidad (IEMS, s.f.).

Dicho de otro modo, para llevar a cabo estas actividades se establecieron vínculos con las siguientes instancias, las cuales brindaron el apoyo necesario para nuestra implementación: Dirección General de Protección Civil del Distrito Federal (CDMX), escuadrón de rescate y emergencias médicas, Heroico. Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de México. Agrupamiento Fuerza de Tarea de la Secretaría de Seguridad Pública, Cruz Roja Mexicana y Delegaciones del Distrito Federal (CDMX).

Considerando de lo ya mencionado, los protocolos de prevención son importantes para mitigar los peligros, ya que representan un conjunto de reglas, comportamientos y acciones que son importantes para prevenir, manejar, gestionar y resolver las amenazas, sin embargo, la llegada de la pandemia por COVID-19, se observó que no se contaba con un protocolo para la prevención de este tipo de fenómeno perturbador de esta magnitud, por lo que se realizaron nuevos protocolos mediante la emergencia sanitaria.

3.1 Medidas que implementó el instituto de educación media superior, para prevenir la pandemia

El 17 de marzo del 2020 el Instituto de Educación Media Superior de la Ciudad de México, interesado por la integridad y la salud de su comunidad, ha seguido de cerca la evolución de la pandemia originada por COVID-19, en constante comunicación con las autoridades de los sectores de Salud y Educación de la Ciudad de México y del Gobierno Federal, por lo que se anunció las medidas de prevención básicas que se han dado a conocer en los últimos días, con el fin de prevenir y seguir las indicaciones para resguardar la integridad de este sector educativo (IEMS, 2020). Tomando en cuenta estos diez puntos:

Primer punto: instalar en sesión permanente la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene en el Trabajo, así como las Subcomisiones Mixtas de Seguridad e Higiene de cada Plantel. Segundo punto: establecer filtros escolares para evitar el ingreso de personas con síntomas tales como: fiebre, catarro, tos seca, dolor de cabeza, dificultad para respirar y sugerir que regresen a su domicilio para solicitar atención médica. Tercer punto cada plantel cuenta en su acceso con gel antibacterial de uso obligatorio, así como, material informativo indicando las principales medidas de prevención que la comunidad deberá acatar.

Cuarto punto: tener una comunicación constante por medio del sitio web oficial y redes sociales. A partir del 19 de marzo, cada plantel del Instituto contará con un microsítio web, para facilitar la comunicación con su comunidad. Quinto punto: intensificar las medidas de higiene en las instalaciones del Instituto, así como la suspensión inmediata del uso de bebederos. Sexto punto: suspender del 17 al 21 de marzo los eventos, reuniones y prácticas

de campo. Séptimo punto: del 17 al 21 de marzo los DTI (Docente, Tutor e Investigador) y los Asesores Académicos deberán establecer estrategias de comunicación y seguimiento con sus estudiantes y tutorados, con el propósito de continuar con el avance académico durante el tiempo que permanezca la contingencia. Es importante mencionar que, del 23 de marzo al 04 de abril, a fin de evitar el rezago en el proceso de enseñanza aprendizaje, es necesario que la comunidad académica y estudiantil del IEMS mantengan actividades a distancia (IEMS, 2020).

Octavo punto: el estudiante deberá mantener una comunicación constante con su grupo, compañeros, asesores o docentes, a fin de organizarse para trabajar durante el periodo de contingencia. Noveno punto: garantizar la operación básica del Instituto mediante guardias en áreas clave, en la Dirección General y Planteles. Décimo punto: se exhorta a la comunidad del Instituto mantenerse atenta a la información que la Dirección General del IEMS emita (IEMS, 2020).

La Suspensión de actividades escolares de forma presencial de acuerdo con las indicaciones de la Secretaría de Salud (SS) y la Secretaría de Educación Pública (SEP), se establece: *“Suspensión de actividades escolares para aislamiento voluntario preventivo, en el marco de la jornada nacional de sana distancia. Como medida proactiva del Sector Educativo, instruido por el Sector Salud y considerando la curva epidemiológica que ha seguido el desarrollo del COVID-19 en México y en el mundo, al periodo de vacaciones de Semana Santa se adicionan dos semanas previas para la suspensión de actividades escolares, que comprende del 23 de marzo al 03 de abril de 2020 y las dos semanas de vacaciones programadas en el calendario escolar del 06 al 17 de abril de 2020. Esta suspensión es óptima en su tiempo, de acuerdo con la autoridad de la Secretaría de Salud frente a la curva esperada del contagio. Esta medida requiere la corresponsabilidad de las familias para lograr el aislamiento voluntario y preventivo, por lo que no deberán tener reuniones o asistir a lugares concurridos”* (IEMS, 2020).

Esta información incompleta conlleva a que la comunidad del sector educativo y en general tengan la necesidad de buscar información por otros medios, ocasionando que la misma encuentre diferentes perspectivas sobre la pandemia por COVID-19, creando diferentes tipos de situaciones, como las creencias, actitudes y rumores afectando las medidas preventivas ante la emergencia sanitarias. Por lo que se mencionara como se originó esta enfermedad y cuáles fueron las respuestas por parte de las instituciones correspondientes.

3.2 Pandemia por COVID-19 en México.

En este sentido al mencionar cómo se originó la pandemia por COVID-19, es necesario abordar los antecedentes históricos de las pandemias y epidemias que surgieron en México, por ejemplo el caso de la peste negra y la influenza H1N1. A lo largo de la historia de México se han presentado diversos escenarios del tipo Sanitario-Ecológico, en el cual se han establecido medidas en materia de salud pública, la más destacada no solo en la historia de México ha sido la peste negra o la peste bubónica, para el año de 1902, la peste bubónica se alojó en el territorio de Baja California y el puerto de Mazatlán.

Los autores Yersin y Kitasato, y Pinard demostraron que la transmisión de la enfermedad se efectúa principalmente a través de la pulga de la rata, con dichos conocimientos, los médicos mexicanos pudieron diagnosticar la enfermedad. En el momento que se comprobó bacteriológicamente la existencia de la peste en México, las autoridades políticas de Sinaloa dieron poder al consejo de salubridad para organizar una enérgica campaña capaz de controlar a la enfermedad (Carrillo, 2002). Esta fue una toma de decisiones para implementar una estrategia y así disminuir la existencia de la peste en México.

Evidentemente las regiones más vulnerables fueron regiones densamente pobladas, con escaso desarrollo económico, todo lo anterior consecuencia de la escasez y se podría hablar hasta de una carencia de alimentos que afectan especialmente a los grupos más pobres. Rápidamente se estableció medidas sanitarias cómo lo fueron: Aislamientos de familiares por parte de las autoridades sanitarias, incineración de casas y ropa de personas infectadas, impedir la salida de los pueblos por parte del ejército, enterramiento de cadáveres fueron en lugares especiales, se prohibieron los velorios y se promovió la incineración de los muertos. De acuerdo con los datos oficiales, solamente en Mazatlán hubo 529 muertos de 738 enfermos registrados (Brena, 2015). Cabe mencionar que esta forma de responder ante la enfermedad no fue del todo correcta, sin embargo, las personas utilizaron este medio para disminuir el riesgo existente, aunque afectara la integridad de las personas.

Por otra parte, la influenza H1N1 a principios de abril del año 2009 en México se presentó prolongación atípica del ciclo estacional de transmisión de influenza, los hospitales rápidamente se empezaron a llenar, los pacientes presentaban un diagnóstico de neumonía, bronconeumonía en adultos, jóvenes, se presentaron más casos en el Distrito Federal, hoy en día llamada Ciudad de México. El gobierno de México se apegó a los protocolos establecidos por Reglamento Sanitario Internacional (RSI), este tiene como fin proteger a la población nacional, así como la internacional en temas de salud, se declara el estado en contingencia sanitaria, utilizando las medidas de prevención y distanciamiento social, para

disminuir los contagios (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2010). Algo similar ocurrió en el año 2009 en México por la pandemia por COVID-19.

Cabe resaltar dentro de este marco el primer caso confirmado del nuevo virus H1N1 fue identificado en la Delegación Tlalpan hoy en día llamada Alcaldía Tlalpan de la CDMX, el 11 de marzo del 2009, desde el inicio hasta el 3 de agosto el número de sospechosos fue de 80.600, los casos confirmados 17.416, de los cuales 7.974 requirieron hospitalización por la gravedad que presentaban, 146 fallecidos en todo el país. El 24 de abril del 2009 el gobierno federal declaró un estado de epidemia tras detectar casos de neumonía atípica y fallecimientos asociados a los mismos, llevaron muestras a los laboratorios de Canadá y Estados Unidos para analizarlas. El 25 de abril de 2009 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró formalmente una emergencia internacional de salud pública, indicando que no había conocimiento pleno sobre “las características clínicas, epidemiología y virología” (CEPAL, 2010). Como lo indicó la OMS, aunque no había conocimiento clínico, epidemiología y virología, México puso en marcha estrategias para mitigar el impacto del virus.

Por lo tanto, luego de conocer otras pandemias, ya mencionadas anteriormente, nuevamente en México se presentó un brote por causas desconocidas de neumonía grave, que iniciaron a principios de diciembre del año 2019 en Wuhan, provincia de Hubei, en China. Para conocer las causas se realizaron diferentes estudios en donde se dio a conocer que dicha enfermedad era fácil de expandirse por medio de contacto entre personas infectadas.

Por una parte, se consideró que durante el mes de enero y febrero hubo un brote con mayor número de contagios en diferentes regiones de China durante esos meses del año 2020, esta enfermedad se propagó en otros países asiáticos y posteriormente a otros continentes, esta enfermedad se conoce como COVID-19 (conocido comúnmente en inglés como *Coronavirus Disease 2019*). La Organización Mundial de la Salud (OMS) lo declaró el 11 de marzo del mismo año como pandemia y haciendo un llamado a todos los países a tomar medidas sanitarias ante la emergencia en la salud pública presente (Díaz-Castrillón & Toro-Montoya, 2020). Como ya se mencionó anteriormente, se identificó una similitud con la influenza, dentro de sus síntomas y como dio inicio, pero al paso del tiempo, esta enfermedad era más grave el impacto para la población, por lo que se encontraba en riesgo.

Es por ello, que a principios de la pandemia la OMS abordó en enero del 2020 con recomendaciones por COVID 19, donde dio a conocer que se llevarían a cabo pruebas de laboratorio para el nuevo coronavirus de 2019 en casos sospechosos de infección en humanos, atención en el domicilio de pacientes presuntamente infectados por el nuevo coronavirus que tengan síntomas leves y gestión de los contactos, por último la prevención y

control de infecciones durante la atención sanitaria de casos en los que se sospecha una infección por el nuevo coronavirus (nCoV). Posteriormente a principios de febrero se llevaron a cabo las orientaciones provisionales para tener una buena comunicación de riesgos y participación comunitaria en la preparación y respuesta frente al nuevo coronavirus de 2019 (COVID-19) (Suárez et al., 2020). Se tomaron estas medidas para mitigar la amenaza, tomando en cuenta la Ley General de Salud aplicando el artículo 404, que menciona el aislamiento, la cuarentena, la observación personal, la suspensión de trabajos o servicio y la emisión de mensajes publicitarios que adviertan peligros de daños a la salud.

A principios del año 2020 se confirma la llegada de la pandemia por COVID-19 en México al tener la llegada de una persona infectada y por la cual fue detectado el 27 de febrero de 2020 en la Ciudad de México poniendo en alerta a las autoridades sanitarias de la Ciudad. Se confirma que el mexicano había viajado a Italia y presentaba síntomas leves. El 28 de febrero se confirmaron dos casos más de un italiano de 35 años residente en la Ciudad de México y un ciudadano mexicano del Estado de Hidalgo, que estaba de visita en el Estado de Sinaloa. Los dos viajaron recientemente a Italia. Ese día comenzó la primera fase por COVID-19, en el cual los casos de infección en esta etapa identificaron que eran importados del extranjero y no hay casos de transmisión local. Al contar con poca información de la pandemia por COVID-19 y el número de personas infectadas por el virus era limitado, las autoridades del gobierno de México no implementaron medidas sanitarias estrictas, ya que la información que tenían sobre el virus era muy poca para aplicar medidas preventivas ante la emergencia sanitaria (Suárez et al., 2020). Haciendo comparación con el virus H1N1, ocurrió el mismo escenario debido a la falta de información. En la primera fase no pusieron en marcha estrategias sanitarias estrictas, por la falta de conocimiento del fenómeno perturbador y control de la comunicación del riesgo.

Siguiendo con la pandemia por COVID-19, el cuarto caso fue confirmado el 29 de febrero de 2020 de una joven del estado de Coahuila que había viajado recientemente a Milán, Italia. Posteriormente, el 1 de marzo, una joven que estudiaba en Italia fue diagnosticada en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, elevando a cinco el número de casos confirmados, el 6 de marzo se confirmó el sexto caso en el Estado de México sobre un hombre de 71 años que había viajado a Italia. El séptimo caso confirmado el 7 de marzo fue un hombre de 46 años de la Ciudad de México. El 11 de marzo, el mismo día en que la Organización Mundial de la Salud (OMS), clasificó al COVID-19 como pandemia, se reportaron cuatro nuevos casos, donde fueron dos en la Ciudad de México y uno en Querétaro, todos pacientes que habían regresado de un viaje a España. La edad comprendida entre 30 y 41 años. Ese mismo día se registró un caso

en una mujer de 64 años del Estado de México que había viajado recientemente a Estados Unidos. México reportó 11 casos hasta ese día (Suárez et al., 2020).

A medida que se estaban presentando casos de contagiados del virus por COVID-19 en México, el Gobierno Mexicano puso en marcha una estrategia de aislamiento social para prevenir el contagio por COVID-19, una medida preventiva para el aislamiento social fue la suspensión de clases, eventos no esenciales, entre otros.

El 14 de marzo de 2020, la Secretaría de Educación Pública (SEP), adelantó un mes las vacaciones de Semana Santa para todas las instituciones educativas del país, del 23 de marzo al 20 de abril. Posteriormente el 18 de marzo se reportaron 118 casos confirmados por COVID-19, un aumento del 26% con respecto a los resultados del día anterior (93 casos). El mismo día, la Secretaría de Salud confirmó la primera muerte en México por COVID-19 (Suárez et al., 2020).

El 24 de marzo, el Gobierno Federal ordenó el inicio de la segunda fase de la pandemia por COVID-19 en el país tras registrarse el primer caso de contagio local. En esta etapa, se suspenden principalmente determinadas actividades económicas, se restringen las grandes reuniones y se recomienda a la población en general permanecer en casa, especialmente a los mayores de 60 años y a aquellos diagnosticados con hipertensión arterial, diabetes, enfermedades cardíacas o pulmonares, o inmunosupresión adquirida, para mujeres que están embarazadas o en posparto. A partir del 26 de marzo se suspenden las actividades no esenciales en el gobierno federal, excepto las relacionadas con seguridad, salud, energía y servicios de limpieza. Se tomaron medidas preventivas como el lavado frecuente de manos y la desinfección continua de las áreas de uso común (Suárez et al., 2020).

Las personas sintomáticas por COVID-19, deberían usar mascarillas para controlar los contagios, las medidas tomadas en esta fase fueron la suspensión de actividades no esenciales del sector público, privado y social, así como la extensión de la Jornada Nacional de Sana Distancia hasta el 30 de mayo, para poder evitar contagiar a otras personas. Los trabajadores de la salud deben usar el equipo de protección personal necesario al identificar a pacientes de alto riesgo e ingresarlos en los centros de atención médica para evitar el contagio (Suárez et al., 2020).

En el año 2020 México declaró emergencia sanitaria nacional el 30 de marzo debido a cambios en casos confirmados y muertes. Esto ha llevado al establecimiento de medidas adicionales de prevención y control, como la suspensión inmediata de actividades no

esenciales en todos los sectores económicos del país durante un mes hasta el 30 de abril (Suárez et al., 2020).

El 21 de abril de 2020, México inició su tercera fase por COVID-19, con evidencia de un brote activo y en expansión dentro del país, con un número de casos superior a los 1,000, al ya contar con un número mayor de contagios, México tomó como medidas en esta fase el suspender actividades no esenciales del sector público, privado y social, así como la extensión de la Jornada Nacional de Sana Distancia hasta el 30 de mayo del mismo año (Suárez et al., 2020).

Para continuar desde el mes de marzo del 2020 hasta el año 2021 se recomendó por parte de la OMS desde su portal, en donde se clasificaron diferentes estrategias de vigilancia de la infección humana por el virus por COVID-19, fortalecimiento de la preparación por COVID-19 en las ciudades y otros entornos urbanos, limpieza y desinfección de las superficies del entorno inmediato en el marco por COVID-19, control de la propagación en los pasos fronterizos terrestres, medidas decisivas de preparación, disposición a la acción y respuesta, vigilancia mundial por COVID-19: Procedimiento de la OMS para la notificación semanal de datos agregados, consideraciones para aplicar y ajustar medidas de salud pública y sociales en el contexto por COVID-19, uso de mascarillas, vacunas, guía de suministro y logística, monitoreo de la vacunación, orientaciones para la vigilancia de las variantes del SARS-CoV-2 y generación de resiliencia en los sistemas de salud en pro de la cobertura sanitaria universal y la seguridad sanitaria durante y después de la pandemia de COVID-19, toda esta información la publicó la OMS para que la población tuviera acceso a conocer la situación de la pandemia por COVID-19 (OMS, 2021). Es fundamental la participación de diferentes instituciones para implementar nuevas estrategias ante este tipo de situación que pone en peligro a muchas personas, por la falta de conocimientos ante la llegada de una enfermedad desconocida, considerando que se ha esparcido de una manera muy rápida. Es crucial que el Consejo de Salubridad General implemente estrategias para el cuidado y prevención de la salud.

Por lo tanto, el Consejo de Salubridad General es un órgano colegiado que requiere directamente del presidente de la república, tiene el carácter de autoridad sanitaria, teniendo en cuenta las funciones normativas, consultivas y ejecutivas. Las funciones principales del Consejo de Salubridad General (CSG), dentro del marco de la contingencia sanitaria actual, se encuentran las siguientes: Aprobar los acuerdos necesarios y demás disposiciones generales de observancia obligatoria en el país en materia de salubridad general, aprobar y publicar en el Diario Oficial de la Federación, la declaratoria en los casos de enfermedades

graves que sean causa de emergencia o atenten contra la seguridad nacional, opinar sobre programas y proyectos de investigación científica y de formación de recursos humanos para la salud, participar en el ámbito de su competencia, en la consolidación y funcionamiento del Sistema de Salud, rendir opiniones y formular sugerencias al Ejecutivo Federal tendientes al mejoramiento de la eficiencia del Sistema de Salud, y emitir medidas necesarias para combatir enfermedades transmisibles (por ejemplo, el virus por COVID-19) (Universidad Nacional Autónoma de México [UNAM], 2020).

Como ya se mencionó anteriormente el Consejo de Salubridad General recae en que, por disposición de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, específica que es una autoridad que depende únicamente del presidente de la república. Indica que sus resoluciones o determinaciones son las medidas de reconversión hospitalaria y la expansión inmediata de los servicios de salud para la atención de pacientes como el caso de los contagiados por COVID-19, también por la declaratoria del virus SARS CoV 2 como una enfermedad grave de atención prioritaria que deben ser atendida de manera obligatoria en todo el país, tanto para particulares como para las autoridades administrativas. Se debe reconocer los establecimientos de atención médica, donde se participa de manera voluntario y brinda los servicios con calidad para la seguridad de los pacientes, a partir del 30 de marzo de 2020 se tuvieron que posponer las acciones en congruencia con la exposición de emergencia sanitaria por la pandemia por COVID-19 generada por el virus SARS CoV 2 (Consejo de Salubridad General [CSG], 2022).

El Consejo de Salubridad General, reconoció que, para lograr los resultados deseados del Subsistema de Desarrollo, así mismo se creó el Comité de Desarrollo de Capital Humano como un órgano colegiado permanente responsable de coordinar las estrategias de capacitación, educación y desarrollo de habilidades Sistema Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica (CSG, 2021).

Los objetivos principales del Comité de Desarrollo de Capital Humano son los siguientes: Tiene como primer objetivo Instrumentar una estrategia de capacitación y formación diversificada: presencial y en línea sobre el modelo vigente del CSG, en alianza con instituciones de los Sistemas Nacionales de Salud y Educación. Siguiendo con el segundo objetivo, otorga opciones de capacitación y formación diversificada a los implementadores del modelo vigente del CSG, por medio de los evaluadores, equipos estatales y grupos de expertos, mediante el uso de recursos didácticos diversificados. El Comité de Desarrollo de Capital Humano para su práctica, cuenta con el apoyo de tres grupos técnicos de carácter permanente. Como último objetivo se desarrolla la capacidad de los evaluadores del Sistema

Nacional de Certificación de Establecimiento de Atención Médica (SINACEAM), para brindar capacitación, asesoramiento y evaluación a las organizaciones sanitarias (CSG, 2021).

De ahí que, dentro de los siguientes meses del mismo año la Comisión de Salubridad General realizó un trabajo colaborativo pandemia por COVID-19, para el sector público y privado con el objetivo de efectuar el recuento de necesidades, infraestructura, medicamentos e insumos médicos para la atención de la emergencia sanitaria a través de una plataforma informática. El Sistema Nacional de Salud apoya para organizar el intercambio de infraestructura y garantizar el abasto de medicamentos e insumos médicos para los sectores públicos y privados. El Convenio Marco para la Prestación Subrogada de Servicios Médicos y Hospitalarios fue gestionado por la plataforma *Hospitales X México*, en la que los hospitales privados apoyaron con los servicios médicos y posteriormente obtener más liberación en camas, logística y habitaciones de los hospitales públicos que se encontraban saturados por la demanda de pacientes con síntomas por COVID-19 (CSG, 2022).

Para el 16 de julio del 2020 el Dr. José Ignacio Santos Preciado, Secretario del Consejo de Salubridad General y Presidente de la Comisión para la Certificación De Establecimiento De Atención Médica realiza las instalaciones para los comités, siendo así el 29 de enero del 2021 inicia su operación con la conformación de cuatro grupos técnicos orientado a la reactivación de los procesos de evaluación atendiendo a las prioridades del rezago en el contexto por COVID-19, actualizar estándares para conformar el catálogo nacional de estándares de calidad en la atención a la salud, implementar la certificación por niveles de madurez del modelo de calidad en la atención a la salud y desarrollar el aplicativo del Sistema Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica (SINACEAM) en su módulo de evaluación. Dentro del mismo año la CCEAM aprobó las disposiciones generales de reactivación de proceso para la evaluación, con el fin de activarlo de manera segura, ordenada y gradual con el objetivo de tener una mejor calidad y seguridad de atenciones médicas (CSG, 2022).

A través de la llegada de la pandemia por COVID-19 se inició con monitorear de la enfermedades de vías aéreas a partir de la semana epidemiológica del 2020, con la cual inicia la temporada de influenza estacional registrada en la semana 40 del 2020 a la semana 20 del 2021, por lo que se incorpora el reporte de la información de todos los casos estudiados en el Sistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica (SISVER), incluyendo otros virus respiratorios desde la primera semana epidemiológica de 2020, con el propósito de tener la información necesaria para las estimaciones de influenza y el comportamiento que vaya presentándose junto con la actual epidemia de SARS-CoV-2. El análisis nacional incluye la

notificación del total acumulado de casos, que para este tiempo es 3.784.448, incluyendo casos epidemiológicamente vinculados o adjudicados y defunciones desde la Semana 1 de 2020 hasta la Semana 43 de 2021 (Gobierno de México, 2021a).

Gracias al Sistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica se monitorea las enfermedades aéreas incluyendo el SARS-Cov-2, con la finalidad de estudiar el comportamiento en la población y realizar reportes de los contagios y defunciones por entidades.

Los diez estados con el mayor total acumulado de casos son: Ciudad de México, Estado de México, Nuevo León, Guanajuato, Jalisco, Tabasco, Puebla, Veracruz, Sonora y San Luis Potosí, ubicándose como las entidades que concentran dos tercios (66%) de todos los casos acumulados por COVID-19 del país. La Ciudad de México continúa representando la mayoría de los casos registrados dentro del país, y representa por sí sola más de una cuarta parte (26%) de todos los casos acumulados por entidades residenciales. Los estados que ahora registran menos casos acumulados son: Tlaxcala, Campeche y Chiapas. La tasa de incidencia acumulada nacional es de 2,934.3 casos por 100,000 habitantes. Hasta el momento se han notificado un total de 11,222,399 personas en todo el país, incluyendo casos totales, negativos y sospechosos totales (Gobierno de México, 2021a).

Podemos observar que la Ciudad de México fue una de las entidades con registro de índice de contagios altos, por lo que para nuestra investigación en materia de Protección Civil es crucial comprender que sucede a la hora de formular y poner en práctica los protocolos, estrategias y programas para mitigar el impacto social de la enfermedad por COVID-19.

El 5 de mayo de 2023, el Dr. Tedros Adhanom Gebreyesus, director general de la Organización Mundial de la Salud, anunció oficialmente la conclusión de la pandemia de COVID-19. Sin embargo, es crucial mantener las medidas de salud pública para prevenir la propagación por COVID-19 y otros virus respiratorios. Por medio de esta pandemia se están realizando medidas para abordar áreas con mayores tasas de transmisión, al mismo tiempo que se centran en mejorar la atención clínica, la vigilancia epidemiológica y el monitoreo de laboratorio para satisfacer las necesidades de atención médica y mejorar el bienestar general de la población. Estas iniciativas tienen como objetivo no solo abordar los desafíos planteados durante la pandemia, sino también mejorar la calidad de la atención para la seguridad del público (Gobierno de México, 2023).

En dichas acciones de salud públicas se deben de plantear también acciones en materia de Protección Civil, donde incluya la comunicación del riesgo y ataque la percepción del riesgo,

para poder actuar de manera correcta ante los sectores poblacionales, ya que tienen particularidades y diferentes necesidades.

Luego de que la OMS notificó el fin de la emergencia sanitaria mundial por COVID-19, México realizó una evaluación local y certificó el fin de la emergencia mediante su publicación en el Diario Oficial de la Federación el 9 de mayo de 2023, el decreto por el que se declara terminada la acción extraordinaria en materia de salubridad general que tuvo por objeto prevenir, controlar y mitigar los problemas sanitarios generales de la enfermedad por COVID-19, por lo que se identificó la necesidad de desarrollar un plan de gestión de largo plazo para el control por COVID-19, aprobado por el Comité Nacional de Vigilancia Epidemiológica (CONAVE) (Secretaría de salud, 2024).

Durante la emergencia sanitaria por COVID-19 en México, se implementaron diversas estrategias y protocolos con el fin de mitigar la propagación del virus y proteger a la población. Desde el inicio de la pandemia, las autoridades sanitarias mexicanas, en coordinación con expertos nacionales e internacionales, diseñaron y ajustaron continuamente medidas basadas en la evolución de la situación epidemiológica. La gestión de riesgos y la protección civil durante la emergencia sanitaria por COVID-19 en México se caracterizaron por la implementación de estrategias integradas, la adecuación de protocolos específicos, y una comunicación efectiva hacia la población. Estas acciones contribuyeron significativamente a minimizar los impactos de la pandemia y a proteger la salud y seguridad de los ciudadanos en un momento de gran desafío nacional e internacional.

3. 3 Análisis de amenazas y evaluación de riesgos

Es importante analizar las amenazas por medio del conjunto de acciones encaminadas a la identificación, análisis, evaluación, control y reducción de los riesgos, considerándolos por su origen multifactorial, que involucra a los tres niveles de gobierno, así como a todos los sectores de la sociedad, Esto ayuda que las acciones dirigidas a la creación e implementación de políticas públicas, estrategias y procedimientos integrados al logro de pautas de desarrollo sostenible, que combatan las causas de los desastres y fortalezcan las capacidades de resiliencia o resistencia de la sociedad (Oficina Federal de Protección Civil, 2014). Las estrategias deben ser pensadas de manera multidisciplinaria, con la unión de diversas instituciones involucrando a todos los niveles de gobierno con la finalidad de que exista la resiliencia en la sociedad, es por eso que se debe de tener un análisis del riesgo y evaluación para conocer las etapas de la gestión integral del riesgo y saber actuar en todas sus fases de la mano de la gobernanza.

3. 3. 1 Prevención y reparación.

Es un proceso clave para la creación de protocolos, estrategias y medidas para saber actuar antes, durante y después de un desastre o amenaza que afecte la integridad de la sociedad por lo que estas fases son importantes para mitigar los fenómenos perturbadores.

Prevención: Esta fase tiene la finalidad primordial de las medidas de prevención con el objetivo de reducir la vulnerabilidad y que los eventos adversos no sucedan en absoluto o que su impacto sea limitado. Estas medidas de prevención son efectivas antes de que ocurra un evento, o reducen la magnitud de un fenómeno perturbador que afecte a la sociedad (Oficina Federal de Protección Civil, 2014).

Reparación: Las medidas de preparación se utilizan para gestionar la respuesta a desastres y situaciones de emergencia, por lo que solo tienen efecto cuando el evento adverso está ocurriendo o después de que ha sucedido, así que su objetivo es limitar la magnitud de los daños, evitarlos o mitigarlos tanto como sea posible, y abordar los efectos posteriores del evento con la mayor rapidez posible. Estas disposiciones se aplican a los tipos de daños que pueden ocurrir a pesar de las medidas de prevención (Oficina Federal de Protección Civil, 2014).

3.3.2 Respuesta

Preparativos para la intervención: Los preparativos para la intervención se inician antes de que ocurra un evento, esta fase tiene como propósito advertir a las personas encargadas como a las afectadas por el riesgo, por lo que está medida las pone en alerta y, de ser necesario, hacer recomendaciones sobre cómo actuar ante los preparativos, para garantizar que en caso de ocurrir un evento se pueda emprender una acción rápida, bien pensada y por lo tanto bien preparada (Oficina Federal de Protección Civil, 2014).

Intervención: Las medidas de intervención se ponen en práctica una vez ha ocurrido un fenómeno perturbador, esta fase tiene como objetivo proteger y rescatar a las personas, los animales y los bienes tangibles e intangibles, así como limitar el daño ocasionado al medio ambiente. Incluyendo acciones inmediatas para prevenir nuevos daños, al igual que medidas para proteger instalaciones de infraestructura para cuando se requiera, habilitarlas con la finalidad de que continúen operando en modo de emergencia. Estas medidas también deberán incluirse previamente en los planes de emergencia pertinentes (Oficina Federal de Protección Civil, 2014).

Reacondicionamiento: Las estrategias de reacondicionamiento están planeadas para volver a poner en funcionamiento lo antes posible las instalaciones esenciales y las rutas de transporte, en algunos casos esto se hará inicialmente de modo provisional que, a diferencia de la fase de reconstrucción, reacondicionar tiene como objetivo poner en marcha rápidamente soluciones provisionales (Oficina Federal de Protección Civil, 2014).

3.3.3 Recuperación

Análisis del evento: El análisis detallado de un evento o incidente proporciona la base de información, para que se pueda aprender lecciones importantes de lo sucedido, que se pueden aplicar a la fase de reconstrucción y la planificación futura. Como parte de la reconstrucción, las medidas tienen como objetivo devolver la instalación a su nivel anterior de funcionalidad, si es posible aumentando su resistencia y mejorando su funcionalidad (Oficina Federal de Protección Civil, 2014).

Para tener un buen análisis y control de las etapas de la evaluación del riesgo debe de existir la gobernanza eficaz de la mano de las instituciones para tener un manejo multidisciplinario con objetivos específicos para los sectores poblacionales y resolver las necesidades sociales por medio de políticas públicas, estrategias, programas y protocolos.

3.4 Gobernanza

La gobernanza se conoce como gobernación, gobernabilidad o la gobernanza, este último es un concepto más amplio, más moderno en términos de la evolución de la política y la ciencia política, se definió como “el proceso de gobernar ya sea realizado por el gobierno, el mercado o las redes sociales”. Por otro lado el Banco Mundial da una definición más precisa, “Como las instituciones y tradiciones a través de las cuales se ejerce la autoridad en un país, incluye: a) el proceso mediante el cual los gobiernos son designados, supervisados y reemplazados; b) la capacidad del gobierno para formular y ejecutar eficazmente las políticas adecuadas, y c) el respeto del Estado y la ciudadanía hacia las instituciones que gobiernan las relaciones económicas y sociales entre ellos, que incluye el estado de derecho y el control de la corrupción” (Súarez & Aguilera, 2017).

La gobernanza tiene un papel importante en la sociedad, ya que tiene que tener coherencia con las diferentes instituciones para que la población esté coordinada con las acciones institucionales que tienen como objetivo resolver problemáticas sociales, garantizando un control para evitar la corrupción y el aprovechamiento ante una situación de desventaja para la población.

La Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres (UNDRR) da a conocer la idea por medio de una campaña llamada “Los Desastres No Son Naturales” enfatizando que la comprensión del riesgo de desastres es importante cómo debemos responder, en términos de gobernanza del riesgo, por medio de estrategias nacionales y locales de reducción del riesgo de desastres que se pueden poner en práctica, durante un evento catastrófico o en desventaja para la sociedad (Camacho & Torres, 2020). Para la reducción del riesgo de desastre busca prevenir futuros riesgos y reducir la vulnerabilidad y amenaza por medio de elementos imprescindibles de desarrollo sostenible, mediante acciones prospectivas que eviten nuevos riesgos y mediante acciones correctivas que disminuyan riesgos ya existentes.

La gobernanza de los riesgos reconoce los riesgos de desastres, la diversidad de instituciones involucradas, la forma sistémica en que los factores de riesgo impulsan e interactúan entre sí, así como la necesidad de modelos que abarquen todos los factores que afectan a la sociedad, transdisciplinarios y participativos para una verdadera Gestión Integral del Riesgo. Unos de los factores subyacentes que suelen ser ignorados, pero que resulta importantes en su atención para una efectiva GIRD es la pobreza, la emergencia climática, la degradación del medio ambiente, la urbanización no planificada, el uso de la tierra y el incumplimiento de los códigos de construcción, así como la falta de mecanismos efectivos para el involucramiento y participación de la sociedad (Camacho & Torres, 2020). Dentro de la gobernanza es importante incluir todos los factores que afectan a la sociedad, en el contexto de un fenómeno perturbador para garantizar el manejo adecuado de la GIRD y no discriminar, ni dejar de lado temas importantes de prevención y necesidades particulares de la población.

Durante la pandemia por COVID-19 las políticas sanitarias relacionadas a mitigar el impacto del fenómeno Sanitario-Ecológico, por lo que se clasifican en seis acciones, donde se aplicó el cierre de centros escolares en todos los niveles, igual la declaración de la Jornada Nacional de Sana Distancia, junto con suspensión de actividades no esenciales y apertura del sistema privado de salud a beneficiarios del sistema de salud público, también el plan de reapertura gradual y semáforo epidemiológico y por último la campaña de vacunación. Estas acciones, confirman que las autoridades sanitarias de México implementaron las estrategias de respuesta ante la emergencia sanitaria por COVID-19 (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], 2021).

En la pandemia por COVID-19, pudimos observar la gobernanza mediante los comunicados, protocolos de sanidad pública, políticas públicas. Es por ello que para nuestra investigación

se abordará los comunicados dirigidos al sector educativo por parte de la SEP y cómo implicó la comunicación del riesgo.

3.5 Secretario de Educación Pública Esteban Montezuma Barragán: Medidas de prevención para el sector educativo nacional por COVID-19

Mediante los comunicados sobre la situación de la pandemia por COVID-19 por medio de conferencia de prensa hay una serie de disposiciones que son atribución de la SEP, para coordinar al sistema educativo nacional, que pueden contribuir de manera positiva a las acciones de salud pública de prevención (Gobierno de México, 2020b). Comentó que en el escenario en el que se encuentra México con respecto al coronavirus por COVID-19, las estrategias se han llevado a cabo a través del Comité Nacional para la Seguridad en Salud y los comités estatales, que han coordinado las medidas de manera armónica con los sectores público y social, en los tres órdenes de gobierno.

Todas estas medidas, se han realizado en cumplimiento de las instrucciones que el presidente Andrés Manuel López Obrador en conjunto con el secretario de Salud Pública y el secretario de Educación Pública, con base en las disposiciones del sector educativo ante la pandemia por COVID-19, se consideró implementar estas medidas preventivas para resguardar el bienestar de la comunidad estudiantil, evitando más contagios, mediante estas nueve estrategias.

En primer lugar, se instala una Comisión de Salud en los Consejos de Participación Escolar de acuerdo con el Artículo 131 de la Ley General de Educación: Esta comisión tendrá las siguientes tareas: Apoyar al Filtro Escolar. Coadyuvar en la higiene escolar. Comunicar permanentemente a la comunidad escolar las medidas sanitarias que correspondan. Relacionarse con el Comité Estatal para la Seguridad en Salud para informar y coordinar acciones (Gobierno de México, 2020b).

En segundo lugar, implementar el Filtro Corresponsable Escuela-Madres y Padres de Familia. Solicitar a las madres y padres de familia que acrediten diariamente a la entrada de la escuela haber seguido las recomendaciones de higiene y de detección de síntomas de enfermedad todas las mañanas antes de salir de casa, mediante un recado firmado donde señalen que: *“Lavaron adecuadamente las manos de sus hijas, hijos o pupilos antes de ir a la escuela, y que No presenta fiebre, tos seca, dolor de cabeza y cuerpo cortado”* (Gobierno de México, 2020b).

En tercer lugar, establecer el Filtro Escolar en la totalidad de las escuelas. Las maestras y maestros recibirán la auto manifestación al ingresar a la escuela y realizarán un filtro básico,

donde además se proporcionará gel antibacterial y en su caso, agua y jabón. Los Gobiernos de los estados dotarán de los materiales necesarios para este fin (Filtro Escolar). En cuarto lugar, se suspenden todas las actividades no esenciales y los eventos escolares en el patio para honores cívicos, festivales, actividades deportivas, comunitarias, entre otras (Gobierno de México, 2020b).

En quinto lugar, vacaciones adelantadas. Se informa que el receso escolar comprenderá del lunes 23 marzo al viernes 17 de abril, por lo que se reanudarán las labores el lunes 20 de abril. Se recomienda el aislamiento preventivo. En sexto lugar durante este período se realizará limpieza profunda de las escuelas. Los Gobiernos de los estados dotarán de los materiales necesarios para este fin y para el Filtro Escolar. En séptimo lugar la educación a distancia. La SEP establecerá un sistema de educación a distancia electrónica y digital, para la recuperación de contenidos de aprendizaje (Gobierno de México, 2020b).

En octavo lugar en relación con el Comité Estatal para la Seguridad en Salud. Las autoridades educativas locales deberán mantener estrecha comunicación con la autoridad sanitaria y proveer a sus escuelas de materiales de limpieza e higiene. En noveno lugar a toda la comunidad del Sector Educativo en todos los niveles, los exhortamos a estar atentos a las indicaciones de las autoridades de Salud pública Federal y Estatales (Gobierno de México, 2020b).

Estos comunicados dados por el secretario de Educación Pública Esteban Montezuma Barragán, no fueron del todo eficientes para la emergencia sanitaria, ya que es importante contar con la participación de la comunicación del riesgo, para tener mejor difusión de información sobre algún fenómeno perturbador o amenaza que ponga en peligro a la comunidad de este sector. Para la comunicación del riesgo y las estrategias contra el COVID-19 deben de ser claras, puntuales y ser bastas para las necesidades del sector de educación, incluyendo todos los niveles de educación y de cada sector poblacional (Profesores, trabajadores de limpieza y alumnos).

La comunicación del riesgo debe realizarse por etapas (preparación, inicio, control, recuperación y evaluación), para una mejor aplicación y entendimiento, ante una situación como la pandemia por COVID-19, ya que al no realizarlo de manera adecuada puede crear confusión sobre el tema, incluso para el entendimiento del fenómeno perturbador, como en el caso de los comunicados de la SEP y el IEMS, en el cual los puntos a tratar son muy generales y sin ninguna fórmula de comunicación, para su eficacia.

3.6 Comunicación del riesgo

La comunicación de riesgos puede ser considerada una estrategia que se adapta a las medidas preventivas, ante la posibilidad inminente de un riesgo, y tiene como fin comunicar oportunamente información acerca de la severidad o aceptabilidad de un fenómeno perturbador. Por lo que consiste en intercambiar entre dos o más personas información relacionada con lo que está ocurriendo.

En la estrategia descrita resulta de vital importancia la capacidad del ser humano de identificar cuando una situación en particular involucra riesgos derivados de situaciones como la alta preocupación de poner en riesgo, la salud, seguridad, seguridad laboral, bienestar comunal o recursos. Por lo que se construye la percepción de un riesgo que depende del punto de vista que se tenga del riesgo, derivado de las siguientes variables, la experiencia, la perspectiva e incluso el conocimiento que muchas veces discrepa entre evaluaciones aportadas por los profesionales en la materia y las personas que no siendo profesionales tienen conocimiento de su entorno. Como resultado de las situaciones conflictivas y controversiales debido al choque de intereses y a la falta de información y de mediación entre las posibles partes que intervienen (Rodríguez et al., 2013).

3.6.1 Estrategias de comunicación

Desarrollar una estrategia de comunicación de riesgos significa implementar flujos de trabajo dinámicos e integrados. Sólo así será posible analizar situaciones, identificar colaboradores y aliados, fortalecer capacidades, establecer mecanismos de vigilancia, identificar canales de comunicación alternativos y gestionar recursos (Rodríguez et al.,2013).

El objetivo de una estrategia de comunicación de riesgos es tomar el control de las situaciones desencadenantes, en cualquiera de las etapas de una emergencia o desastre, para evitar o mitigar al máximo sus efectos negativos o su expansión, de algún fenómeno perturbado, con la finalidad de que la población está capacitada para afrontar el riesgo de una manera eficaz. Para una aplicación de la estrategia de comunicación del riesgo es de importancia contar con un equipo capacitado para coordinar de manera permanente las actividades planificadas y su ejecución, evitando desarrollar información errónea de lo sucedido y crear confusión en la población (Rodríguez et al.,2013).

Una estrategia de comunicación de riesgos se desarrolla en cinco etapas (preparación, inicio, control, recuperación y evaluación).

3.6.1.1 Etapa I. Preparación

En esta etapa se definen las bases para establecer puentes de comunicación entre la población y las autoridades, se proponen los instrumentos que la facilitarán, así como se designará la coordinación a nivel interno y externo de las instituciones; también se deben aplicar (dado el caso de que no estén diseñadas y planificadas) las líneas generales de respuesta para las subsiguientes etapas (control, recuperación y evaluación). Durante esta etapa se conforma el equipo de comunicación de riesgos, se hace la investigación y el análisis de las posibles amenazas (no solo a la salud pública sino a los bienes, servicios, ambiente entre otras posibles áreas de importancia sobre las cuales se tema por pérdidas o impactos negativos); además, se planifican las medidas de respuesta para los escenarios que se ha previsto atender durante la evolución de la emergencia identificada (Rodríguez, 2013).

En la etapa I; Tomando en cuenta el caso de la aplicación de información hacia el sector educativo por la emergencia Sanitaria derivada por el virus por COVID-19, los instrumentos utilizados para informar a la población fueron mediante las redes sociales, televisión y redes telefónicas, ya que, por ser una enfermedad vía aérea, estos medios fueron útiles para evitar los contagios.

3.6.1.2 Etapa II Inicio

En esta etapa es importante el manejo de la información, debido a que la misma hace referencia al momento inicial en el que la población se está informando de la existencia de un desastre. Y aunque se considera que es una etapa corta, un manejo inadecuado puede generar caos, pánico o reacciones que pueden empeorar la situación de partida. El estado de ansiedad del público deberá ser manejado con precaución, precisión y claridad en la información suministrada, y esta información debe ser eficaz, sencilla, oportuna, creíble, verificable y congruente con el fin de que la misma permita a los afectados disminuir el riesgo ante el desastre (Rodríguez et al., 2013).

El equipo de comunicación de riesgos debe estar preparado para responder a todas estas preguntas, de manera articulada e incluso estandarizada en cuanto a los componentes de la información suministrados, en un entorno donde es probable que haya confusión y un desborde de interés por parte de los medios de comunicación. A pesar de que es probable que se cuente con información y datos incompletos es necesario comunicarse con la población de inmediato (Rodríguez, 2013).

En la etapa II; Siguiendo con tema de investigación, a todos los sectores de la población se deben de ser partícipes de la difusión correcta de información, como en el caso del sector de

educación, que al no tener un equipo de comunicación eficaz, cayeron en situaciones de caos, pánico, miedo, incertidumbre, ya que desconocían de la enfermedad y por lo tanto es necesario contar con una comunicación del riesgo, de forma eficaz, sencilla, oportuna, creíble, verificable y congruente, para evitar confusión de la información y situación.

3.6.1.3 Etapa III. Control

A medida que el evento evoluciona hacia la etapa de control, la atención del público comienza a desviarse hacia otros temas de actualidad (principalmente, lo hacen los medios de comunicación); es entonces cuando el equipo de comunicación debe persistir en la entrega de mensajes claves a la población, en especial a la más afectada o vulnerable, para reforzar los mensajes de prevención y persuadirlos de continuar con las orientaciones sanitarias. En esta etapa, la población destinataria puede escuchar con más atención y se pueden corregir los rumores o las informaciones incorrectas. Los objetivos de la comunicación de riesgos deben estar centrados en ayudar a la población a entender de manera adecuada sus propios riesgos, para que pueda tomar las decisiones apropiadas y oportunas. Para ello es necesario suministrarle más información que presente los antecedentes sobre la situación (Rodríguez et al., 2013).

Etapa III; En esta etapa se puede visualizar un ejemplo claro en el tema de investigación, en los primeros años de pandemia, la población se desvinculó de los medios de comunicación fiables, con la llegada de la cuarentena y el aislamiento social. Por lo que la población y en concreto la comunidad estudiantil fue una de las principales afectadas, ya que, al no contar con información directa, fueron los primeros en consumir la desinformación sobre la pandemia por COVID-19, tomando en cuenta que en estos tiempos las redes sociales son primordiales causantes del descontrol de la información, aumentando los rumores y dificultando el actuar de la difusión de la comunicación del riesgo.

3.6.1.4 Etapa IV. Recuperación

La etapa de recuperación es el momento de abordar con mayor precisión las causas que originaron el evento y los probables nuevos riesgos que puedan surgir de manera inmediata o colateral (por ejemplo, una segunda ola de eventos), con el fin de procurar asimilar los conocimientos y lograr cambios de comportamientos sostenidos. En este punto es vital identificar los aspectos que hacen vulnerables a la población o a los bienes afectados, con el fin de evitarlos, corregirlos o incluso eliminarlos completamente. La identificación de las vulnerabilidades, puede convertirse en planes de mitigación ejemplares para ser aplicados en

contextos similares de desastres a nivel mundial y tenidos en cuenta como casos exitosos de recuperación posterior a una catástrofe (Rodríguez et al., 2013).

En la etapa IV: Considerando el caso de la pandemia por COVID-19, en el primer año solamente se aplicaron medidas preventivas ante la emergencia sanitaria, sin embargo, a medida que pasaban los meses, incluso años, se identificó que dejaron de lado las medidas, estrategias y mitigación de la comunicación del riesgo, dejando que la población construyera una percepción de la pandemia a través de los rumores y desinformación. Mejor conocido como Infodemia, por lo que es necesario implementar medidas preventivas para la comunicación del riesgo por futuros eventos y así evitar que la comunidad afectada se desvíe de la información.

3.6.1. 5 Etapa V. Evaluación

La evaluación permite valorar la eficacia en la ejecución de cada etapa de la estrategia, el desempeño del equipo de comunicación de riesgos, así como la documentación y sistematización de las lecciones aprendidas para determinar los aspectos fundamentales que deben mejorarse en la estrategia de comunicación de riesgos. La etapa de evaluación permite entonces efectuar una auditoría de las actividades internas del equipo y del proceso de comunicación con la población (Rodríguez et al., 2013).

Para un buen desarrollo de las etapas, será necesario considerar actividades que se relacionan directamente con la gestión de la comunicación en un contexto de anormalidad. Algunas de las acciones consideradas son: Identificación de colaboradores y aliados; Conformación de un equipo a cargo de las comunicaciones públicas con funciones definidas en caso de un evento de desastre; Identificación y entrenamiento de voceros para responder rápidamente; Elaboración de planes especiales de comunicación para determinados eventos, que incluyan información pública y la movilización social; Capacidad de establecer criterios para divulgar información al público en consulta con el personal técnico-científico y las autoridades, antes de divulgar la información; Validación de los planes especiales; Planificación y ejecución de evaluaciones del componente de comunicación de riesgos luego de un suceso de salud pública que incluirán la evaluación de la transparencia, la pertinencia de los mensajes, el primer anuncio dentro de las primeras 24 horas que siguen a la confirmación del evento; Planificación para incluir las lecciones aprendidas en los planes operativos después de la evaluación de los eventos; Actualización de los canales de información con la comunidad y los medios de comunicación como sitios web, reuniones comunitarias, transmisiones de radio a nivel nacional y local, etc. (Rodríguez et al., 2013).

La gestión eficaz de la comunicación implica comprensión, planificación y desarrollo. La gestión estratégica de la comunicación del riesgo se convierte cada vez más en un factor clave en los escenarios organizacionales modernos, que ahora se puede visualizar mediante las redes sociales como un medio de comunicación que es fundamental para las personas, que lo utilizan para compartir todo tipo de información, sin embargo se debe de evaluar las contribuciones de la comunicación del riesgo a la organización ya que es fundamental y debe medirse junto con otras actividades que impliquen la seguridad de la información, mediante estas etapas ya mencionadas, durante un evento o desastre.

El portavoz para comunicar el riesgo también debe de tener un buen manejo de la información para que el mensaje hacia la población sea más claro y no se difunda de manera incorrecta, teniendo en cuenta que tiene como tarea informar sobre la situación en la que se encuentra el país frente a un fenómeno perturbador.

3.7 El portavoz para la comunicación del riesgo

El portavoz debe tener en cuenta que cuanto más exacta, fiable, completa y actual sea la información, menos necesidad tendrán los Medios de Comunicación de Masas (MCM) de buscar otras fuentes (más o menos fiables), y por tanto, más control se tendrá sobre la información que estos medios presentan y sobre la reacción que se desencadene en la población (Fernández, 2013). Para tener una gestión de comunicación correcta, se debe dar de manera directa a la población, sobre lo que está ocurriendo en su entorno, pero también tiene que ser transmitida de manera clara, eficiente y transparente, para que la población tenga mayor entendimiento y evite confusiones en caso de un desastre.

Para continuar con el tema del portavoz se consideran importantes la función educativa y la función asistencial

3.7.1 Función educativa

La información que se distribuye a la población tiene la función de enseñar cómo debe reaccionar y cómo enfrentarse a las distintas fases y problemas con los que puede encontrarse. También, se debe educar fomentando la conducta de ayuda. En los períodos previos y en la fase de reacción, se comunicará con las medidas de autoprotección que han demostrado ser más eficaces, indicando qué hacer ante los avisos de alarma, informando a los ciudadanos. En los primeros momentos tras la catástrofe, el mensaje debe consistir en informar sobre el desastre en sí y su alcance. También la población debe tener acciones buscando datos fidedignos y erradicar rumores, así como a organizarse para la reconstrucción (Fernández, 2013).

Esta función educativa tiene el objetivo de comunicar y educar a la población en medida de los fenómenos perturbadores con la finalidad de controlar una mala información de la situación, para prevenir el impacto de los rumores. Por ejemplo, uno de los rumores que se vieron implicados durante la pandemia por COVID-19 descontroló el actuar de las instituciones, fomentando el desinterés en la emergencia sanitaria por la mala comunicación desde la Gobernanza.

A inicios de pandemia, México dio diferentes comunicados, en los cuales presentaban incertidumbre sobre las prevenciones de la emergencia sanitaria, podemos observar que el comunicado fue directamente de la Secretaría de Cultura en la cual dice *“México No vive una situación de emergencia por el #coronavirus #COVID19, sigue las recomendaciones de los expertos y recuerda: ¡Si te cuidas tú, nos cuidamos todos!”* (Secretaría de Cultura, 2020). Este comunicado da mucho que decir, ya que es una difusión errónea que dio directamente indicaciones falsas por parte de una institución que puede tener el poder de dar una información directamente hacia el pueblo.

Existen muchos tipos de comunicados que impactan en las medidas preventivas para emergencias sanitarias, por lo que es necesario hablar de gestión e intervención psicológica en emergencias y desastres. Es importante mencionar la asistencia en función de comunicación, es decir, indicarle a la población a dónde acudir y cómo actuar ante una emergencia de cualquier tipo. Por lo que se menciona la siguiente función.

3. 7. 2 Función asistencial

Fernández (2013), mencionó que en esta etapa permite la organización de distintas tareas haciendo llegar la información al afectado. Esto tiene la finalidad de evitar pérdida de tiempo, aglomeraciones, irritación, pérdida de recursos, etc., facilitando la labor de los técnicos asistenciales. Entre los objetivos que debe cumplir el mensaje de carácter asistencial están transmitir guías y consejos de actuación inmediata y asistencia directa, además orientar sobre dónde dirigirse para recibir apoyo y asistencia, por medio del portavoz que emitir mensajes que se adecúen a unas características que mejorarán su credibilidad, evitando ciertos errores que la perjudican (Fernández, 2013).

Para tener más claridad sobre esta información (**véase la tabla 1**) es necesario seguir los pasos del funcionamiento de asistencia, debido que al no cumplir con los objetivos correctos causa una mala interpretación de la información y como resultado dicha información la población la transforma en un rumor.

Tabla 1*El mensaje del portavoz debe de tener credibilidad.*

PÉRDIDA DE CREDIBILIDAD	AUMENTA LA CREDIBILIDAD
Improvisar.	Salir preparado.
Engañar.	Ser honesto: si se cree que no es conveniente facilitar cierta información decirlo claramente.
Querer tener total certidumbre.	Aceptar la ambigüedad.
Enfadarse y descontrolarse.	Mantenerse en una actitud amistosa y controlada.
Información espontánea.	Contestar solo a preguntas que se hagan.
Uso del "sin comentarios".	Admitir no conocer o no ser el momento apropiado.
Información privada, fuera de micrófono.	Información pública.

Nota: Basado en Fernández (2013).

Esta tabla muestra que el portavoz debe emitir mensajes que se adecúen a unas características que mejorarán su credibilidad, evitando ciertos errores que la perjudican. Por ejemplo, durante una emergencia derivado de un fenómeno perturbador en necesario el buen manejo de la información para transmitir un mensaje, es necesario que cumpla con ciertos parámetros.

3.8 Factores para hacer más persuasivo el mensaje en situación de un desastre

Una de las características del portavoz consiste en provocar una respuesta en el receptor que puede ser más o menos apropiada a los fines de la organización. Para ello deberá adecuar la forma de su discurso a un formato lo más persuasivo posible. En cuanto al emisor debe poseer una serie de rasgos observables (edad, sexo, atractivo) e inferidos (credibilidad, expertísimo, confianza). En estos momentos de ambigüedad e incertidumbre los afectados por una catástrofe buscan a alguien que les confiera confianza, que sean expertos en la materia que se está tratando (ello hará que se gane en credibilidad y en competencia), que sean sinceros y reflejan esta sinceridad en su mensaje (Fernández, 2013).

En cuanto a la forma del discurso, este debe tener un ritmo moderadamente rápido, presentando variaciones de tono y estilo conversacional (evitando leer el discurso) en una versión central del idioma (cultura). Para aumentar la credibilidad, debemos utilizar el máximo número de argumentos de alta calidad (respaldados por ciencia o expertos) de una amplia gama de fuentes. Si el objetivo del discurso es cambiar la actitud de la audiencia a medio o largo plazo, o si se pretende transmitir una imagen tranquila, entonces debe ser climático, dejando la información que debe dejarse a la audiencia hasta el final. Por lo tanto, el mensaje

tenía que ser interesante y el final tenía que ser impactante. Todo discurso, por muy malo que sea el mensaje transmitido, debe contener una posible solución, aunque sea parcial que surja de las propias acciones del oyente. Ahora sabemos que los mensajes catastróficos no sirven de nada (Fernández, 2013).

Un ejemplo de los factores para hacer más persuasivo el mensaje en situación de un desastre, se vio presente en las conferencias matutinas del presidente de la República de la mano del Doctor Hugo López Gatell ante la emergencia sanitaria por COVID-19, en la cual comunicaban con hechos, estadísticas y datos con el fin que la población tuviera la información directa y clara. La comunicación del riesgo y los mensajes dirigidos a la población pueden ser entendidos de diferente forma, aumentando la vulnerabilidad que ya es existente por un fenómeno perturbador ocasionando que la población entre en pánico e incertidumbre.

3.9 Vulnerabilidad

La vulnerabilidad determina la intensidad del daño y la pérdida de vidas o bienes causados por la ocurrencia efectiva de un riesgo o amenaza en una comunidad. Por lo que se refiere a la incapacidad de una comunidad para prevenir los efectos de un determinado cambio en su entorno mediante la preparación o incapacidad para adaptarse a dicho cambio, causado por un riesgo o amenaza hacia la comunidad. En una sociedad globalmente insegura, las inseguridades individuales no desaparecen, por lo que se pueden transformar. Esta vulnerabilidad en ciertos sectores y áreas de la sociedad hace directa o indirectamente vulnerables también a otros sectores y áreas, porque la sociedad es un sistema y todos sus elementos son interdependientes y están interrelacionados (Wilches, 1993).

Es importante denotar que la vulnerabilidad en sí misma constituye un sistema dinámico, que surge como consecuencia de la interacción de una serie de factores y características, que convergen en una comunidad particular. La consecuencia de esta interacción es el desconocimiento o incapacidad de la comunidad para responder adecuadamente ante la presencia de un riesgo determinado o amenaza (Wilches, 1993). La vulnerabilidad está sujeta a factores y características de la sociedad que, en términos de Protección Civil y Gestión de Riesgos, se entiende como las situaciones en desventaja de cada sector de la población, como: Nivel económico, educación, salud, roles en la sociedad, percepción del riesgo y comunicación del riesgo, por lo que podemos entender que existen tipos de vulnerabilidad las cuales podemos clasificarlas en las siguientes.

En la vulnerabilidad económica se demuestra, cómo los sectores económicamente más deprimidos de la humanidad son, por esa misma razón, los más vulnerables frente a los

riesgos naturales. Existe una relación proporcional entre la mortalidad y el ingreso en casos de desastre. Es decir que, en los países con mayor ingreso real per cápita, el número de víctimas que dejan los desastres es mucho menor que en los países con un bajo ingreso por habitante. Lo mismo sucede frente al ingreso por sectores socioeconómicos al interior de los países, por lo que demuestran que en las últimas décadas el número de desastres ha aumentado considerablemente en el mundo y el número de víctimas humanas producto de los mismos (Wilches, 1993).

En el contexto de la pandemia por COVID- 19 se observó que esta vulnerabilidad afectó a diferentes sectores por la falta de insumos sanitarios, medicamentos y la economía individual por el cierre de algunos lugares. Esta afectación implicó que las personas se expusieron a la enfermedad, por otro lado, afectó las estrategias y planes para la atención de la emergencia sanitaria por COVID-19, en el cual tuvo más importancia atender unas necesidades poblacionales que otras, por ejemplo, la vacunación fue más importante que la atención hospitalaria y el cuidado contra el virus por COVID-19.

La vulnerabilidad social son las relaciones que vinculan a sus miembros entre sí y con el conjunto social, no pasen de ser meras relaciones de vecindad física, en la medida en que estén ausentes los sentimientos compartidos de pertenencia y de propósito, por lo que no existan formas de organización de la sociedad civil que encarnen esos sentimientos y los traduzcan en acciones concretas (Wilches, 1993).

Otra característica de la vulnerabilidad social es la ausencia de liderazgo en una comunidad, teniendo como responsables a las personas u organizaciones capaces de impulsar en la comunidad los sentidos y las prácticas, la coherencia, propósito, pertenencia y participación, junto con la confianza ante la crisis y seguridad dentro del cambio, de igual manera fomentar la creatividad, promover, mediante la práctica social, el descubrimiento de los valores de autonomía, solidaridad, dignidad y trascendencia. Con el objetivo de forjar la identidad individual y social de la comunidad y sus miembros, para construir una sociedad resiliente (Wilches, 1993). La vulnerabilidad social es una deficiencia en la población, ya que no existe un parámetro de liderazgo y de unión social, afectando la coordinación de los responsables en el actuar ante una eventualidad que afecta en colectivo a la sociedad.

Los factores en la vulnerabilidad social influyen en la magnitud del traumatismo producido por un desastre, es la situación de salud existente en la comunidad antes de la ocurrencia del mismo. Por lo que los desastres no llevan implícita la aparición de nuevas enfermedades, ni producen tantas epidemias como comúnmente se espera. Lo que sí ocurre, es que con el

aumento de la situación se hacen más visibles los problemas que padece la comunidad en condiciones normales (Wilches, 1993).

Se puede entender que, en situación de desastre frente a un fenómeno perturbador, aumenta la visibilidad de las problemáticas cotidianas del día a día como pobreza, falta de educación, sectores deficientes, falta de insumos, sectores con problemáticas en salubridad. Esta vulnerabilidad social se vio implicado durante el caso de la pandemia por COVID-19, en el cual se visualizan grandes problemáticas a raíz de la misma; donde se observó la escasez de medicamentos, falta de hospitales para atender los casos pasivos de contagio por la enfermedad por COVID-19, mediante esto se vio involucrado el mal manejo de comunicación del riesgo que afectó a la comunidad por el desconocimiento del virus y el actuar ante la emergencia sanitaria.

Para poder mitigar la vulnerabilidad social en el caso de salud, no debe depender solamente de la acción profesional o institucional, sino que cada vez la comunidad misma adquiera mayor autonomía en el manejo de los programas, protocolos o estrategias frente a la salud preventiva y mejoramiento ambiental, o cualquier situación, como una problemática de infraestructura física, técnica y humana. Al obtener conocimientos previos a la existencia del peligro o amenaza en el entorno social, la población será menor su vulnerabilidad y, en consecuencia, menor el daño recibido, mediante su capacidad de recuperación (Wilches, 1993).

Gracias a la experiencia y a la autonomía social, se pueden formular programas, protocolo y estrategias ante un fenómeno perturbador, haciendo que la población esté preparada frente a un desastre, obteniendo una recuperación más eficaz y rápida, por el conocimiento y el saber qué hacer ante una amenaza o riesgo que afecte su bienestar, por lo que la mitigación y preparación ayuda que la comunidad sepa actuar antes, durante y después de una amenaza, ayudando a su pronta recuperación y tener menos pérdidas.

Para Wilches (1993), la vulnerabilidad ideológica es "La respuesta que logre desplegar una comunidad ante una amenaza de desastre "natural", o ante el desastre mismo, depende en gran medida de la concepción del mundo -y de la concepción sobre el papel de los seres humanos en el mundo- que posean sus miembros. Si en la ideología predominante se imponen concepciones fatalistas, según las cuales los desastres "naturales" corresponden a manifestaciones de la voluntad de Dios, contra las cuales nada podemos hacer los seres humanos, o si se piensa que "está escrito" que deben suceder, las únicas respuestas posibles serán el dolor, la espera pasiva y la resignación. Si, por el contrario, la voluntad humana encuentra cabida en las concepciones existentes, si se reconoce la capacidad de

transformación del mundo que, a veces para bien, a veces para mal, ha desplegado la humanidad a través de su existencia, y si se identifican las causas naturales y sociales que conducen al desastre, la reacción de la comunidad podrá ser más activa, más constructiva, más de "rebelión" contra lo que parece inevitable".

La vulnerabilidad ideológica tiene como característica las creencias y costumbres de la población ligándose a los desastres, pensando que es un dios quien manda los castigos, esperando solamente a que pasen, ya que frente a un dios no se puede discutir, este puede ser un mito individual y colectivamente, que permite integrar el conocimiento científico o religioso de la existencia causadas por las vivencias y experiencias cotidianas. Por lo que esta vulnerabilidad va más hacia las creencias, costumbres y religiones (Wilches, 1993). Este ejemplo se vio en la pandemia por COVID-19 ya que muchas personas creían que esta enfermedad era causada por el gobierno, que las personas que ingresaban a los hospitales eran matadas por los médicos, a raíz de estos rumores que se desarrollaron por la misma sociedad se vieron vulnerables a la información que tenían, afectando el sector salud y a ellos mismos.

La vulnerabilidad cultural se caracteriza por la forma en que los individuos y la sociedad conforman un conjunto nacional, en el cual dentro de los medios de comunicación en la consolidación de estereotipos o en la transmisión de información relacionada con el medio ambiente y los potenciales o reales desastres, causa que la influencia de la personalidad de los habitantes que se identifican con un modelo de sociedad que influyen de los medios de comunicación masiva frente a los riesgos. Estas influencias están referida a la percepción que tiene el individuo o grupo humano sobre sí mismo, como sociedad colectividad, determina sus relaciones ante la ocurrencia de un peligro o amenaza, por lo que estará influenciado según su nivel de conocimiento, creencia, costumbre, actitud, temor y mitos. Estas variables sociales están vinculadas con conocimiento sobre la ocurrencia de desastres, percepción de la población sobre desastres, actitud frente a la ocurrencia de desastre, entre otras (Wilches, 1993).

En la pandemia por COVID-19, se denotaron variables sociales vinculadas a la emergencia sanitaria, que afectó que las personas dejan de lado las medidas preventivas ante esta enfermedad, por la cual no tomaron en serio y causaron que más personas fueran vulnerables, las cuales se vieron reflejadas en las creencias, costumbres, religión, mitos, rumores, normalmente se dejaba de lado la ciencia y tenía más peso las variables en la población.

Otra de las vulnerabilidades, es la educativa, por lo que su concepto de vulnerabilidad educativa es utilizado principalmente por las ciencias sociodemográficas para identificar la tendencia interna de un ecosistema o de uno de sus componentes a sufrir daños ante la presencia de alguna fuerza o energía potencialmente destructiva, y se asocia a procesos de exclusión social y desigualdad. Son muchos los tipos de obstáculos que pueden surgir para los jóvenes al recibir la educación formal: emocionales, familiares, interpersonales, relacionados con el proceso de enseñanza o el ambiente de la institución educativa en la que se encuentran, muchas veces estas situaciones son causadas por algún Fenómenos perturbador o amenazas que afectan la educación y por lo tanto en algunos casos los estudiantes son los afectados (Wilches, 1993). Esta vulnerabilidad es causa de la falta de programas educativos que proporcionen información sobre temas de peligros, amenazas, riesgo, desastres, fenómenos perturbadores que rodea la sociedad, desequilibrios que afectan el comportamiento individual o colectivo, también se debe de difundir conocimiento para saber qué hacer ante los fenómenos perturbadores.

Es importante mencionar que la Vulnerabilidad Institucional se relaciona con la acción del Estado permanece casi completamente maniatada por la tramitomanía burocrática. Con relación con los mecanismos de contratación, el manejo del presupuesto, la administración de los funcionarios públicos que tengan todos sus procedimientos, encaminados a impedir la respuesta estatal ágil y oportuna ante los cambios acelerados del entorno económico, político y social. La mitigación de la vulnerabilidad institucional práctica en el manejo de las emergencias que constituye la preparación de la comunidad a través de los organismos públicos y de socorro, para enfrentar una situación de desastre (Wilches, 1993).

La respuesta institucional está cegada por la política y la corrupción afectando la actuación, para elaborar programas y estrategias de ayuda hacia la población en caso de una emergencia, haciéndolas deficientes a la hora de ponerlas en práctica ante un fenómeno perturbador o peligro que afecte a la comunidad. Para resolver y atender las vulnerabilidades que experimenta la población frente a un fenómeno perturbador, es necesario tener un buen diagnóstico de la vulnerabilidad para gestionar el riesgo, teniendo en cuenta la elaboración de estrategias, comunicados y políticas públicas.

3.10 El diagnóstico de vulnerabilidad psicosocial para la gestión de riesgo

En la etapa de Gestión de Riesgos es importante la participación intersectorialmente de diagnóstico de vulnerabilidad psicosocial a fin de ir transformando sus causas, para que sean incluidas en las políticas preventivas necesarias de un evento adverso que pueda ser

afrontado con más recursos, implementando las medidas más adecuadas y oportunas para evitar o mitigar daños.

El riesgo a menudo se ha evaluado objetivamente en las ciencias naturales y aplicadas; sin embargo, en las últimas décadas, el concepto ha atraído especial interés en las ciencias sociales y las humanidades, dando lugar a perspectivas alternativas sobre la interpretación y evaluación del riesgo (Santini, 2017).

Actualmente la ciencia y la comunidad internacional buscan comprender para ampliar el conocimiento en relación con la problemática de los riesgos de desastre, de manera que se pueda gestionar su reducción. Estas problemáticas surgen desde la situación de injusticia socio-económica y vulneración de los derechos ciudadanos (desempleo, precarización laboral, desnutrición, indigencia, pobreza), pero también sobre la fragmentación social, la fragilidad vincular la discriminación negativa desde el origen étnico, recursos económicos, género, orientación sexual, pensamiento político u otro motivo, de igual manera las carencias, quiebres o descalificación de instituciones y/o ausencia de referentes confiables y éticos. En primera instancia se puntualiza la escasa o nula organización y participación socio-política y en la toma de decisiones, también existe la ausencia de capacitación y de formación, otro punto que hace vulnerable a la población es la dificultad en el acceso a la educación en sus distintos niveles, también es importante señalar el descuido, ataque al hábitat, destrucción eco-ambiental y negación del derecho humano y no humano a un ambiente saludable (Santini, 2017).

3.10. 2 El impacto psicosocial de los eventos traumáticos que causa la vulnerabilidad

Para el impacto psicosocial de cualquier evento traumático depende de los siguientes factores como la naturaleza misma del evento, las características de la personalidad de las víctimas y por último el entorno y las circunstancias. Para empezar la naturaleza misma del evento tiene un mayor impacto en eventos inesperados, eventos contruados socialmente, eventos que sugieren situaciones estresantes crónicas y emociones colectivas. Estos fenómenos perturbadores, como los terremotos, no son imprevisible para crear estrategias de prevención individuales o colectivas, produciendo muchas veces sentimientos de impotencia y respuestas emocionales que inhiben funciones defensivas efectivas, a raíz de la situación, su respuesta es más de pánico o huida paralizantes, pero también se reducen las capacidades de reacción y toma de decisiones. Cabe destacar que a raíz de los impactos psicosociales las personas surgen diferentes tipos de expresiones hacia la situación, dentro de todo esto implica las tomas de decisiones para enfermarse a diferentes situaciones que los pongan en riesgo (Rodríguez et al., 2006).

De igual forma, los desastres desencadenan en la sociedad problemas psicosociales afectando su círculo social, en un escenario de algún fenómeno perturbador se deben de desarrollar mecanismos para saber actuar en caso que suceda uno, de tal manera debemos de controlar las emociones para que la toma de decisiones no se vea afectada, ya que estos efectos pueden desarrollar dificultades que expongan la integridad del individuo, dentro de la situación en la que se encuentra por la falta de pensar en una decisión adecuada para recaudarse como en el ejemplo mencionado, las personas no perciben las causas que pueden provocar al no seguir las medidas preventivas, ya que se vuelven vulnerables a consecuencia de sus emociones negativas.

En el caso de las características de la personalidad de las víctimas se enfatizan los rasgos de personalidad y las vulnerabilidades personales de las víctimas, comenzando por la individualidad del individuo y su capacidad para afrontar acontecimientos catastróficos e inesperados. Podemos encontrar debilidades, pero también muchas fortalezas que podemos inspirar y explotar. Además, las condiciones preexistentes dan lugar a un grupo más vulnerable, como los niños y adolescentes, que aún no han construido suficientes defensas para enfrentar la adversidad y dependen de ayuda y apoyo, pero pueden fracasar en situaciones traumáticas, teniendo en cuenta que los niños pequeños todavía no tienen la capacidad de comprender plenamente lo que está sucediendo, a través del desconocimiento. En el caso de los adultos mayores, suelen vivir situaciones de privación y desesperanza, sufriendo muchas veces condiciones físicas o emocionales que conducen a dependencias y sentimientos de inutilidad, todo lo cual debilita su resiliencia y defensas. (Rodríguez et al., 2006).

El impacto psicosocial de los eventos traumáticos que causan la vulnerabilidad afecta la integridad emocional de la población, dentro del caso de la pandemia por COVID-19 se vio afectado por esta vulnerabilidad a consecuencia del aislamiento social y la pérdida de algún familiar por dicha enfermedad, en la cual mucha de la población desarrollo emociones durante este periodo largo de cuarentena.

Para hacer énfasis las afectaciones personales en caso de desastre se dividen por su edad, ya que diferentes personas tendrán otra perspectiva de lo que ocurre, por lo tanto, ellos mismos no afrontarán los acontecimientos catastróficos, por ejemplo: los niños y los adolescentes necesitan ayuda para la toma de decisiones, para sobrevivir y afrontar las cosas. Los adultos saben cómo actuar de una forma más responsable ellos tienen el conocimiento de situaciones que viven, por ejemplo: pérdidas materiales, decesos y condiciones sociales desfavorables.

Otro grupo de alto riesgo son las personas con enfermedades físicas o mentales que hacen al individuo más vulnerable. Asimismo, la confluencia de múltiples situaciones traumáticas debilita sus defensas y los hace más vulnerables a nuevos traumas que ocurren antes de que recuperen el equilibrio. Por último, dentro del entorno y las circunstancias, los desastres no seleccionan a sus víctimas, está claro que sus efectos no son aleatorios, afectan más gravemente a los más pobres debido a su acceso limitado a los servicios sociales, especialmente los de salud. Las comunidades pobres a menudo carecen de planes y recursos para prevenir y responder a las tragedias, porque carecen incluso de redes de atención cotidianas, lo que las convierte en un grupo de mayor riesgo que se encuentra al límite de un equilibrio precario (Rodríguez et al., 2006). Se clasifican las personas con mayor vulnerabilidad ante un riesgo o desastre, no sólo para identificarlos, sino tener la posibilidad de implementar medidas preventivas ante una situación que exponga su integridad y evitar daños a futuro.

Es por eso que cuando la ayuda es precaria, desorganizada, tardía o se agota rápidamente, puede agravar la problemática y generar conflictos sociales. Es necesario recordar que las minorías tanto raciales o religiosas a menudo sufren de discriminación, con bases de soporte social precarias, y tienen el riesgo de ser tratadas inequitativamente durante en la atención de la emergencia (Rodríguez et al., 2006). Al clasificar las personas por su vulnerabilidad se debe considerar disminuir o evitar la discriminación de las mismas, ya que, se deben incluir en las estrategias y políticas en caso de un evento traumático catastrófico. Atendiendo las vulnerabilidades la población se vuelve resiliente ante cualquier fenómeno perturbador de la mano de la buena gobernanza con estrategias planificadas para disminuir las probabilidades de que una población no sepa actuar ante un desastre.

3.10. 3 El impacto psicosocial de los eventos traumáticos: En las fases de respuesta antes, durante y después de un Fenómeno Perturbador

Para comprender mejor el impacto psicosocial de los eventos traumáticos de un fenómeno perturbador, se debe entender la respuesta individual en fases (**antes, durante y después** del evento). No obstante, es necesario resaltar que, en la vida real, la delimitación temporal entre estas etapas no siempre es tan clara o definida como se desea.

3.10.3.1 Antes

En la fase de amenaza se produce miedo y una tensión emocional colectiva que prepara el enfrentamiento a la amenaza. El individuo al presenciar un evento inesperadamente tiende a reaccionar a diferentes factores en la que resalta la experiencia previa, estas actitudes pueden surgir mediante la negación del peligro en cual la persona continúa con sus

actividades cotidianas y no toma precauciones; en otros casos, aparecen actitudes desafiantes, de gran desorganización, o comportamientos pasivos o agitados que resultan poco adaptativos (Rodríguez et al., 2006).

Haciendo énfasis a lo anterior se analiza el comportamiento de emociones del individuo en la etapa de emergencia, en este caso sería antes donde experimenta miedo y tensión emocional por ende no se sabe cómo será el escenario que desencadenara el desastre. El desconocimiento de un riesgo conlleva a que las personas se consideran más vulnerables, ya que, no toman la decisión de informarse adecuadamente para enfrentarse a las situaciones de peligro que los ponen en situaciones de desventaja ante un fenómeno perturbador, afectando la salud al igual que los bienes sociales, materiales, patrimoniales (Rodríguez et al., 2006). Por lo tanto, hay que tener cultura de prevención para saber actuar de manera correcta ante un fenómeno perturbador, consecuentemente, debemos de conocer los riesgos que están a nuestro alrededor para tener una visión amplia de la problemática que nos afecta socialmente.

Para continuar con las fases de impacto psicosocial de los eventos traumáticos, se desarrolla el segundo punto.

3.10.3.2 Durante

Si la situación pasa de ser una amenaza y se convierte en realidad, los individuos deben enfrentarse de manera abrupta a hechos inesperados que pueden ser aterradores.

Durante esta fase la respuesta del individuo ocurre a través de los cambios neuroquímicos en el sistema nervioso central y pueden afectar las respuestas inmunológicas. Sin embargo, estas reacciones emocionales son intensas, el individuo siente interrumpida su vida y presenta reacciones muy variadas que van desde el miedo paralizante a la agitación desordenada y desde la anestesia sensorial al dolor extremo. Asimismo, se puede presenciar un estado de hiper alerta, pero, más frecuentemente, hay moderados grados de confusión en la conciencia que se manifiestan por medio de aturdimiento, desorientación y dificultad para pensar y tomar decisiones (Rodríguez et al., 2006).

Por ejemplo, el impacto de un fenómeno perturbador poco frecuente como lo es una pandemia, se vuelve difícil de comprender, ya que el individuo entra en un estado de crisis emocional, en el cual es complicada la toma de decisiones para salvaguardar su integridad. Para terminar, se desarrollará la última fase del impacto psicosocial de los eventos traumáticos para un fenómeno perturbador.

3.10.3.3 Después

Una vez pasado el evento agudo que, en algunos casos, puede prolongarse por horas, días y meses (como la erupción de volcanes, un sismo, el inicio de una guerra, entre otros), la víctima continúa experimentando oleadas de temor y ansiedad al recordar el trauma o al comenzar a elaborar las consecuencias del mismo.

En esta fase se experimenta emociones negativas considerando la ansiedad e inestabilidad emocional sobre un trasfondo de tristeza e ira. La alteración emocional incide en el resto del funcionamiento psicosocial que afecta su entorno a raíz de sus expresiones emocionales, causadas por la alteración de un fenómeno perturbador. Como respuesta del individuo aparecen ideas o conductas inapropiadas, el sueño se hace irregular y poco reparador, disminuye el apetito, surgen la irritabilidad y los conflictos en las relaciones interpersonales, y se dificulta el cumplimiento de tareas habituales (Rodríguez et al., 2006).

Para concluir esta fase se experimentan emociones negativas donde se rememora la situación vivida, es por ello que afecta el estado de ánimo, se hace presente la pérdida de sueño, apetito, entre otros, por lo tanto, se debe de pedir ayuda para resolver esta situación y poder vivir sin estos malestares que son productos externos a nosotros.

Dentro de esto se acentúan las quejas somáticas mediante los dolores o molestias variados que pueden surgir o agravarse las enfermedades preexistentes. Si el impacto es grave y colectivo, en esta fase ya se nota el daño en la cohesión familiar y social, lo cual dificulta obviamente la superación individual del trauma. Si a ello le sumamos la persistencia de la amenaza o la necesidad del desplazamiento, resulta fácil entender que los procesos de readaptación se postergan y las manifestaciones psíquicas corren el riesgo de agravarse y volverse secuelas permanentes (Rodríguez et al., 2006).

A raíz de lo sucedido en un fenómeno perturbador (Pandemia por COVID-19) surge la necesidad de manejar simultáneamente las emociones personales, las relaciones y compromisos interpersonales, el individuo considera cumplir con las tareas de la vida diaria, sin embargo, resulta abrumador para las víctimas, que se enfrentan con la necesidad de adaptarse a la pérdida y a lo nuevo.

3.11 Resiliencia

El hecho de que la resiliencia tenga ciertas características que le brinden la mayor capacidad de adaptabilidad ante un fenómeno perturbador en función de sus particularidades; Como su cultura, antecedentes históricos, para poder identificar los fenómenos perturbadores que se

encuentran en la sociedad, así como conocer los riesgos que tiene y poder reducir su vulnerabilidad mediante planes, programas y estrategias (Camacho & Torres, 2020). Para tener un mejor conocimiento de los fenómenos perturbadores se debe de comprender el contexto de la población vulnerable, es decir, se debe de estudiar su cultura, su contexto histórico de fenómenos perturbadores ya existentes y una evaluación del riesgo que afecte a la sociedad, para tener un plan de desarrollo eficaz y claro ante estas amenazas. En la población vulnerable ante fenómenos perturbadores debe de existir la cultura de la resiliencia para poder adaptarse a su entorno y reducir el impacto de los riesgos de desastre, con la finalidad de estar preparados para la ocurrencia de dicho fenómeno.

Para ser más resiliente, incluso si no ocurre un desastre en la sociedad, se debe invertir en la gestión del riesgo de desastres. Por lo tanto, el estudio del riesgo de desastres puede proporcionar beneficios para el desarrollo de la resiliencia y asegurar su progreso, asegurando así la sostenibilidad del desarrollo social. A través de la capacidad de resistir, absorber, adaptarse y recuperarse del impacto de las amenazas de manera oportuna y efectiva (Camacho & Torres, 2020). Una de las organizaciones interesadas en la resiliencia es la Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres (UNDRR) que plantea algunas recomendaciones en programas de desarrollo para las poblaciones vulnerables con la finalidad de construir resiliencia.

Por lo que UNDRR ha impulsado una campaña de “Desarrollando Ciudades Resilientes”, que identifica 10 criterios esenciales para construir planes urbanos de resiliencia y que contribuyan a acelerar el avance de los objetivos del Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres. Estos criterios son principalmente, organizarse para la resiliencia frente a los desastres, poder identificar, comprender y utilizar los escenarios de riesgos actuales y futuros, para poder fortalecer la capacidad financiera para la resiliencia, promover el diseño y desarrollo urbano resiliente, proteger las zonas naturales de amortiguación para mejorar la función de protección proporcionada por los ecosistemas y fortalecer la capacidad institucional para la resiliencia, para comprender y fortalecer la capacidad social para la resiliencia, incrementar la resiliencia de infraestructura, y asegurar la efectividad de la preparación y una respuesta efectiva a los desastres y acelerar la recuperación y reconstruir mejor, después de cada desastre (Camacho & Torres, 2020).

Complementando la información, es importante mencionar que la percepción social del riesgo puede cambiar el criterio de las personas por la falta de comunicación y el mal manejo de la información del riesgo a la hora de difundirla en la población, ya que las vulnerabilidades suelen aumentar por la falta de resiliencia en la sociedad.

3.12 Autores relacionados con la Percepción Social del Riesgo

Es necesario consultar la teoría de los autores que han estudiado la Percepción Social del Riesgo, para una mayor comprensión sobre el contexto de la Pandemia por COVID-19 en la Percepción del Riesgo.

El concepto de Percepción Social de Riesgo, también se identifica como la Construcción Social del Riesgo. En la década de los 80's se dio a conocer por primera vez el tema de la Percepción Social del Riesgo por medio de un interés específico por el arte de la investigación a través de los riesgos en Francia con una contribución que se plasmó en la obra colectiva titulada *La société vulnérable* a través de la investigación por Jean-Louis Fabiani y Jacques Thyges que reunieron a más trabajos de especialistas, en el cual desde la mirada de diferentes disciplinas, abordado en diferentes temáticas con relación a los riesgos (García, 2005). La percepción de riesgo desde los 80's es un tema de discusión, ya que con los contextos sociales es percibida de diferente forma, afectando el entorno y a la problemática que se le rodea.

Asimismo, el segundo apartado de esta obra es titulado "El Riesgo: ¿una construcción social?" el autor de este apartado fue Denis Duclos, en el primer apartado de la obra *La Société Vulnérable* también se encuentra el artículo titulado "La construcción de riesgos mayores" de Duclos, sociólogo que finalmente hace elogio a las "ciencias humanas" por abordar la problemática de los riesgos, dando un acercamiento antropológico del riesgo con un fin de desarrollo al tema de la construcción social del riesgo para demostrar que la percepción racional del riesgo carece de información y omite los contextos sociales que permiten identificar los riesgos mismos (García, 2005).

De acuerdo con Lezama (2004), se puede observar ejemplo de la utilización del concepto de "construcción social" en la obra de José Luis Lezama, quien aplica el concepto al tema del medioambiente y los problemas ambientales, los cuales son contruidos socialmente en la medida en que "la sociedad, los grupos sociales y los individuos le asignan un significado, un valor y una connotación que los hace objetos de preocupación"

Otros de los autores como García (2005) la construcción social del riesgo es "las formas en que la sociedad construye contextos vulnerables que provocan desajustes o desadaptaciones al entorno, que este se convierte en una amenaza y en un generador de riesgos" desde la perspectiva antropológica.

El antropólogo Anthony Oliver-Smith (1995) hace hincapié en “las investigaciones sobre la percepción del riesgo, relacionada con las construcciones ideológicas implícitas y explícitas que los seres humanos han puesto en práctica para vivir y aprender a adaptarse a su entorno físico”. La percepción y la evaluación del riesgo se basan en normas y valores culturales a través de las interacciones sociales y naturales (Guzmán, 2012). Uno de los autores más relevantes es Ulrich Beck quien señala que la sociedad del riesgo, es una característica de la sociedad moderna, en el cual se ve afectada por la percepción de cada individuo, por lo que se mencionara más a fondo en el siguiente párrafo.

3.12.1 Ulrich Beck: La Sociedad del Riesgo, hacia una nueva modernidad

El autor Ulrich Beck mencionó en su libro llamado La Sociedad Del Riesgo Global sobre la modernidad avanzada, donde la producción social de riqueza está sistemáticamente acompañada por la producción social de riesgo. Así, los problemas y conflictos distributivos de una sociedad de carencias son sustituidos por definición y distribución de riesgos derivados de los medios científicos y tecnológicos.

Por consiguiente, el tema del proceso de modernización se enfoca de forma reflexiva, desde el sujeto y el problema. A través de las preguntas sobre el desarrollo y la aplicación de la tecnología por medio de los ámbitos de la naturaleza, la sociedad y la personalidad que se sustituyen por la "gestión" política y científica, mediante la gestión, detección, contención, evitación y ocultamiento de la corriente actual, o posiblemente se relacionen con ella. El compromiso de la seguridad aumenta a través de los riesgos presentes desde el desarrollo técnico económico (Beck, 1998).

Ulrich Beck (1998) mencionó que la Sociedad del Riesgo empieza desde una época especulativa de la percepción y pensamiento cotidiano, teniendo diferentes puntos de vista sobre la realidad. El crecimiento de la filosofía y teoría de la ciencia de la realidad es más hacia la interpretación teórica. Sin embargo, un ejemplo es el que da Platón “En el mito de la caverna de Platón, el mundo visible se convierte en una mera sombra, en el reflejo de una verdad que se sustrae a nuestras posibilidades humanas de conocimiento. De este modo, el mundo de lo visible es desvalorizado por completo, pero no se pierde como punto de referencia”.

Complementando con nuestro tema de investigación y lo que mencionó el autor, cada persona ve su realidad de diferente forma, de acuerdo con su perspectiva sobre el fenómeno perturbador del virus por COVID-19, poniendo como variables las *fake news*, los rumores, la desinformación y descontrol de la misma. Afectando el criterio de los sectores poblacionales,

en este caso el sector de educación fue uno de los principales por la falta de comunicados, información y estrategias.

El autor Ulrich Beck habla sobre los destinatarios y usuarios de los resultados científicos relacionados con la política y economía; a través de los medios de comunicación y en la vida cotidiana. Por otro lado, es cierto que dependen cada vez más de los argumentos científicos, pero cada vez están más alejados de los hallazgos y del juicio de la ciencia sobre la verdad y la falsedad. La transferencia del conocimiento a instancias externas se basa en la diferenciación de las ciencias y esto constituye la aparente paradoja (Beck, 1998).

Es importante señalar algunos puntos de vista del autor Ulrich Beck, por ejemplo, que la Sociedad del Riesgo comienza desde la especulación poniéndola en comparación con el mito de la caverna de Platón, en el cual cada persona ve su realidad de diferente manera.

Otro punto de vista que el autor mencionó es sobre la comunicación con términos de la libertad de prensa que permite la opinión pública, por medio de la existencia de los medios de comunicación de masas como los periódicos, la radio y televisión, pero también en las nuevas posibilidades tecnológicas, ahora llamadas redes sociales. Dado que los medios no se dirigen a fines culturales, sino que se consideran esclavos primarios del mercado, de la publicidad y del consumo, de información institucionalmente elaborada y posiblemente provocan el silencio, el aislamiento social e incluso la estupidez humana, impidiendo que exista la función de control potencial o efectiva que ejerce la opinión pública orientada por los medios frente a la toma de decisiones políticas (Beck, 1998).

Otra autora con un punto de vista distinto al de Ulrich Beck, es Mary Douglas, ella habla de la Construcción Social del riesgo de desastre.

3.12.2 Mary Douglas: Construcción social del riesgo de desastre

La antropóloga Mary Douglas mencionó sobre la construcción social del riesgo a desastre, más enfocado a la percepción, en su libro llamado *“La aceptabilidad del riesgo según las ciencias sociales”* explicó sobre las situaciones de desastres, que se analizó a través de la apropiación e interacción del ambiente y grupos sociales. Por lo que mencionó que es necesario intercambiar información del medio ambiente, que forma parte de los Fenómenos Naturales convertidos en desastres a lo que la autora se refiere a construcciones culturales (Seffoó, 2004).

También Douglas (2004) hace mención que el riesgo se encuentra sesgado culturalmente, *“el desastre depende de cómo se interprete el evento”*. Lo que Douglas dice es que *“la*

experiencia que los humanos tienen de su entorno es mediada por categorías conceptuales elaboradas durante la interacción social” esto da lugar a que la percepción del riesgo es más a la aceptabilidad de un riesgo para el individuo en la sociedad, que comparten en su entorno los constructores sociales.

Desde el punto de vista de Douglas el riesgo es construido socialmente en la medida en que las percepciones de los individuos no corresponden con el peligro de los eventos naturales cuando estos se vuelven amenazas. Esto sucede gracias a que el hombre tiende a confiar, restándole importancia por ser infrecuentes y de baja probabilidad, lo que recae en el concepto de inmunidad subjetiva. Para concluir la autora especifica que las construcciones sociales del riesgo de las amenazas son identificadas por las personas dando su punto de vista en sus comunidades, por lo tanto, refiere que la percepción pública, se define en poner mayor énfasis en las instituciones, ya que apoyan diferentes tipos de peligros en las percepciones sociales.

Para Douglas el riesgo se construye socialmente gracias a la percepción de los individuos y depende de cómo se interpretan los eventos, llamándolos así constructores sociales. En cambio, para Luhmann es otro punto de vista sobre la percepción, que mencionaremos a continuación.

3.12.3 Sociología del Riesgo de Niklas Luhmann

En resumen, Niklas Luhmann es un Sociólogo alemán, se considera uno de los especialistas que estudió sobre el riesgo, sin embargo, afirma que desconoce el origen de la palabra riesgo. Esta palabra ya era utilizada en los siglos XV y XVI en documentos medievales (Guzmán, 2012).

La palabra riesgo es parte de la cultura moderna, las culturas antiguas hablaban de peligro y trataban de protegerse de la incertidumbre futura a través de la adivinación, y posteriormente utilizaron el pecado para explicar la desgracia y se negaron a predecir el peligro para evitar sufrir un daño autocumplido (Acevedo & Vargas, 2000). Las personas anteriormente se guían desde sus creencias sobre el riesgo, sin embargo, en los últimos años el riesgo es ahora una cultura moderna y por la cual es de suma importancia conocer qué es y cómo actuar antes, durante y después de una amenaza que ponga en riesgo la integridad humana. En pocas palabras el riesgo lo consideraron las personas del siglo XV y XVI como una situación de desgracia por sus pecados, dejando de lado las estrategias eficaces para evitar estas situaciones, sin embargo, tomaban estas decisiones como una cultura de creencias afectando su integridad.

No fue hasta la edad media, con la popularidad de los viajes por mar, que se establecieron compañías de seguros y la gente empezó a hablar de controlar el riesgo mediante la compra de seguros. ¿Pero cuáles son los riesgos? La tradición racionalista siempre ha sido que se trata de una decisión que, como es previsible, se lamentará más adelante si se produce un daño evitable. Los cálculos de riesgo son cálculos temporales, para un futuro incierto, se debe encontrar una base segura para la toma de decisiones, para que se puedan evitar daños, a pesar de que una conducta de riesgo es aceptable y por lo tanto implica daño, siempre que esté justificada por su gravedad y probabilidad de ocurrencia (Acevedo & Vargas, 2000). La sociedad siempre ha estado envuelta en diversos riesgos, desde la edad media se ha tratado de estar prevenido para los riesgos futuros, sin embargo, no son medibles en el tiempo, debemos tener una cultura de prevención para estar preparados para afrontar el riesgo.

Sin embargo, este concepto filosófico de Luhmann no es suficiente, porque mencionó sobre la teoría que debe ser desplazada al plano de la observación de segundo orden. "Tenemos que comprender lo que la tradición racionalista no puede ver", dice Luhmann que se trata de un fenómeno que puede suceder o no de diferentes maneras, ofreciendo diferentes perspectivas a diferentes observadores. Con el concepto sistemático riesgo-seguridad, por ejemplo, se trata de observar y analizar la situación para garantizar la seguridad exigiendo más y mejor información, "como si hubiera información que uno pudiera tener o no tener" para el observador de primer orden este es el mundo real (Acevedo & Vargas, 2000).

De tal manera el observador en segundo plano debe identificar el problema dándose cuenta que lo mismo que ve es visto por distintos observadores, generando información amplia para ellos. Por eso es que Luhmann propone conceptualmente diferente significado entre riesgo y peligro. El primero nos habla del caso en que el daño es consecuencia de la decisión, así mismo el segundo menciona sobre el daño que es provocado externamente, atribuyendo al medio ambiente (Acevedo & Vargas, 2000).

Para tener puntos de vista distintos Luhmann propone dos significados entre riesgo y peligro, el primero habla que el daño es consecuencia de la decisión y el segundo hace mención al daño que es provocado externamente. Por ejemplo, la persona que está expuesta a un riesgo es el único en tomar una decisión para actuar de manera correcta o no, para posteriormente identificar el daño provocado por la toma de decisiones ante la manera de actuar.

Desde otro enfoque Luhmann, mencionó que existe una relación inversa entre racionalidad y riesgo, entre más perspectiva se tiene del riesgo, más información y más conocimiento a futuro se tiene, en ese lapso de tiempo puede ocurrir una tragedia generando temor entre científicos y población, existiendo mayor riesgo. Además, las autoridades emiten

comunicados de la situación, mencionando que está controlada, pero como sabemos no es así porque la prevención no existe de manera clara, por lo tanto, los riesgos no se evalúan como debería, de tal forma los riesgos no se pronostican de manera correcta (Acevedo & Vargas, 2000).

El futuro como riesgo implica que las situaciones que ocurren pueden tener memoria, en cambio el futuro no se puede prevenir y al intentar identificarlo con una determinada causa, se encuentra con diferentes factores que aumentan exponencialmente la inseguridad y pueden bloquearse en el futuro.

De hecho, la evaluación de riesgos es difícil de realizar por diferentes motivos, como el tiempo de investigación. La toma de decisiones requiere una serie de dificultades para identificar las tareas de prevención de riesgos. El análisis debe realizarse correctamente para poder analizar y distinguir entre el pasado, el presente y el futuro, ya que Luhmann mencionó "demasiadas condiciones sistémicas posibles" que deben calcularse. Se reducen cuando se determina que no hay tiempo suficiente para obtener los datos necesarios para analizar dicha información. De esta manera, la sociedad cuenta con las autoridades correspondientes para darle mayor divulgación y atención al futuro (Acevedo & Vargas, 2000). Considerando que la información y situación que involucra a la comunidad llega a afectar su entorno, ya sea, dentro del presente, pasado o futuro, a raíz de las circunstancias que lo provoca el hecho de no contar con información correcta.

Como se mencionó anteriormente los autores describen de diferente manera la percepción social del riesgo desde un inicio como una desgracia creada por sus pecados, esto afecta de manera grave, ya que es una forma cultural dejando de lado el peligro que están expuestos. Posteriormente se habló que la Construcción Social del Riesgo está sujeta a cómo se interpreta el riesgo, gracias a los constructores sociales.

3.13 Percepción social

¿Qué es el riesgo? El riesgo puede tener diferentes significados que a menudo causan problemas en la comunicación, independientemente de la definición, las probabilidades y consecuencias de donde surge, por lo que los riesgos pueden ser objetivamente cuantificados mediante la evaluación de riesgos (Slower & Weber, 2002). Los riesgos están sujetos a la probabilidad de ocurrencia, es por ello que nace la necesidad de su estudio y la evaluación para atender a la población cuando este se suscite.

Otra definición que habla del riesgo son las posibles pérdidas que ocasiona un desastre en términos de vidas, las condiciones de salud, los medios de sustento, los bienes y servicios, y que un desastre puede causar en una comunidad o sociedad específica durante un período futuro específico. El riesgo no es lineal ni estático, por lo que es importante reconocer las interdependencias entre sistemas, tales como ambientales, tecnológicos, sociales, físicos, ecológicos, etc., y la constante evolución que provocan, estos riesgos que pueden causar mayores daños o aumentar el peligro hacia la sociedad (Slower & Weber, 2002). El riesgo afecta socialmente las características poblacionales como lo son los bienes, servicios, también afectan los medios de sustento, es por ello que se debe de entender al riesgo como algo no lineal, ni estático, afectando de manera sectorial a la población en las deficiencias cotidianas.

Los riesgos sistémicos y las crisis son importante, ya que las medidas de gestión de crisis, que abordan en un problema, pueden ser diferentes en el caso de un riesgo sistémico que podría tener un amplio efecto de desestabilización simultánea y a largo plazo. Los riesgos son complejos y es más importante impulsar un cambio desde una perspectiva de riesgo, por una perspectiva holística de comprensión del riesgo de desastres. Los paradigmas socioculturales han examinado el efecto de las variables a nivel de grupo y cultura sobre la percepción del riesgo, que examina la influencia de las variables a nivel grupal y cultural en las percepciones de riesgo. Los paradigmas psicométricos han identificado las respuestas emocionales de las personas ante situaciones de riesgo que pueden influir en su estabilidad emocional y perjudicarles a la hora de tomar decisiones en situaciones de riesgo (Slower & Weber, 2002).

La percepción del riesgo ha identificado características del riesgo que permiten una mayor atribución de frecuencia y probabilidad de la que probablemente esté alineada con las estadísticas de tasa base del riesgo. Como en el caso de la pandemia por COVID-19 en México, afectó la percepción de que era este virus por las diferentes características, como el ser desconocido, invisible, temido, potencialmente pandémico, involuntario, afecta de manera desproporcionada a poblaciones vulnerable y puede provocar una catástrofe. Cuando surgen riesgos con tales características, la población tiene la falta de confianza de la información distribuida y organizada por quienes se ocupan de la gobernanza y la comunicación y el público no especializado para aminorar los temores públicos, por el desconocimiento de lo que está sucediendo en su comunidad (Chakraborty, 2020). Este caso se vio reflejado en la pandemia por COVID-19, ya que la población no tenía la información necesaria para saber qué hacer en la emergencia sanitaria, por lo que estas características mencionadas, afectó su percepción del virus y la toma de decisiones.

Los factores basados en valores, como es la confianza, afectan a las percepciones de riesgo, por lo que en la investigación del artículo nombrando “Cómo las percepciones de riesgo, no la evidencia, han impulsado políticas dañinas sobre el COVID-19” ha proporcionado grandes conocimientos sobre cómo el público ve y evalúa los riesgos, estos estudios sobre la percepción pública de las enfermedades infecciosas emergentes son limitados. Por otro lado, las enfermedades infecciosas emergentes y persistentes reciben una atención significativa de los medios, especialmente en comparación con otras enfermedades poco frecuentes en la comunidad (Chakraborty, 2020). La frecuencia epidemiológica de las enfermedades como lo son las gripes a diferencia de otras enfermedades toma un papel más importante en la sociedad por la mayor cantidad de contagios, es por ello por lo que los medios de comunicación informan con mayor frecuencia a la población sobre la situación.

Los riesgos se amplifican o atenúan a través de los individuos hasta llegar a los medios de comunicación. Esta amplificación se produce en dos etapas, siendo la primera la transmisión inicial de información de riesgo y la segunda el mecanismo de respuesta de la sociedad. En estas etapas la población interpreta o puede modificar y cambiar las percepciones públicas de los riesgos, ya que depende de los medios de comunicación para determinar el riesgo. Las investigaciones muestran que la cobertura mediática de los riesgos para la salud pública como la pandemia por COVID-19 puede introducir características de riesgo específicas que influyen en la percepción pública y, por lo tanto, convertirse en un factor en sí mismo que afecta la forma en que se ve el riesgo (Chakraborty, 2020). En el caso de la pandemia los medios de comunicación traían de primera mano la información sobre la enfermedad por COVID-19, en el cual se vio el aumento de la percepción del riesgo, donde la población formulaba su propio criterio ante la situación de emergencia sanitaria.

Durante una amenaza o la presencia de un fenómeno perturbador, la sociedad afectada puede involucrar la percepción del riesgo, en la cual es la decisión de una persona de aceptar o rechazar el riesgo, esta percepción depende de múltiples factores, como la edad, sexo, cultura y educación de las personas, quienes percibirán el riesgo en comparación con las ventajas que pueden compensarlo. Por otro lado, se considera que las personas se resisten a aceptar la situación de riesgo en la que se encuentra como un mecanismo de protección ante la ansiedad, lo que implica una subvaloración de la ocurrencia causado por una amenaza o peligro. Por lo que la percepción del riesgo es un elemento decisivo a la hora de dar respuestas a la situación, ya que la percepción es multidimensional, en la cual son percibidas en función de un proceso sociocultural en el que intervienen tanto los valores del individuo, su personalidad, sus experiencias pasadas, su grado de exposición al riesgo, en conjunto con su nivel social, económico y cultural (Edwards, 2016). La percepción del riesgo está sujeta a

las dimensiones de interpretación de un evento catastrófico, en cual la población toma decisiones en las primeras etapas del evento, también la percepción está de la mano con el contexto histórico, cultura, costumbres y roles que se tienen en su comunidad, donde experimentan emociones como temor, incertidumbre y miedo.

La percepción muestra una estrecha relación con los medios de comunicación, la sociedad tiende a expresar mediante acontecimientos similares de experiencias vividas y relacionarlo con un evento catastrófico actual. Por medio de los factores educativos, culturales e ideológicos, la vulnerabilidad de las comunidades y sus individuos son quizás las manifestaciones más relevantes de la vulnerabilidad a los aspectos psicológicos y culturales del riesgo. Es por ello que actuar sobre estos factores antes, durante y después de un desastre, puede mitigar y fortalecer la capacidad de la sociedad (Edwards, 2016). La sociedad en eventos catastróficos apunta siempre a relacionarlos con experiencias de vida similares, en cual influyen factores de educación, cultura, roles sociales y religión, haciendo más complicada la tarea de los medios de comunicación y las instituciones pertinentes.

Hay tres factores socioculturales principales que contribuyen a la vulnerabilidad a los desastres; el primero es el acceso de las personas a la información y las comunicaciones, su percepción de los riesgos y sus actitudes hacia las medidas resultantes. En el caso de las conductas preventivas, éstas están determinadas principalmente por la percepción de riesgo que tienen las personas, pero también están moderadas por las percepciones de su vulnerabilidad, es decir, la conciencia de la posibilidad de verse directamente afectados por el evento (Edwards, 2016). La vulnerabilidad en la sociedad está determinada por la percepción del riesgo de las personas, así como de factores socioculturales, que aumentan su percepción y por lo tanto la exposición al riesgo, ya que determina la toma de decisiones a la hora de afrontar la situación de emergencia, también depende del contexto social de cada sector poblacional, ya que se vive una construcción del riesgo totalmente diferente para cada sector.

3.14 Percepción del riesgo

La percepción de riesgo se refiere a la evaluación subjetiva que hacen las personas de la probabilidad de enfrentar un resultado negativo o contraer una enfermedad, como en la pandemia por COVID-19, en la que las personas temían de ser contagiados por dicha enfermedad, sin embargo, otras no creían en el riesgo que implicaba, dejando de lado las medidas preventivas para la emergencia sanitaria. Por lo que es importante mencionar que las experiencias de pandemias pasadas muestran que, a la hora de frenar la propagación de

enfermedades altamente contagiosas, depende en parte de una percepción del riesgo (Wang et al., 2024).

Se han identificado factores como la experiencia con una infección viral, la información de familiares, amigos y la construcción social como influencias importantes en las percepciones de riesgo (Wang et al., 2024). La percepción del riesgo en cualquier fenómeno perturbador, juega un papel importante

Dado que la percepción del riesgo puede ser una construcción psicológica subjetiva que se ve afectada por cambios sociales, culturales, cognitivos y emocionales, es necesario comprender la percepción del riesgo para poder proporcionar una intervención oportuna para guiar su comportamiento público y privado y contribuir a una gestión eficaz (Wang et al., 2024). Por otro lado, la percepción del riesgo tiene factores psicológicos, ya que se experimenta estrés, crisis emocionales, shock ante lo que está pasando, para tener una buena gestión del riesgo se debe de conocer estos factores al igual que a la sociedad y como está construida culturalmente para tener una respuesta eficaz y clara, para evitar entrar en confusiones.

3.15 La formación de la red desde la gestión de riesgos

Las redes sociales han sido de gran ayuda en el sector intersectorial e interinstitucional, con ello se ha logrado una preparación y respuesta preventiva más concreta, la visualización de zonas en riesgo y la población que se encuentra más vulnerable. Es por ello que así se podrá mitigar el impacto y la atención será más rápida y eficaz (Santini, 2017). Las redes sociales han tenido un papel importante para la población, ya que a través de su fácil acceso termine utilizarlo, no solamente para socializar, sino que también es útil para informar de forma más rápida y eficaz a la comunidad de laguna situación que está ocurriendo en el país, facilitando la interacción entre instituciones especialistas, con el fin de alertar a las comunidades y así prevenirlas ante diferentes amenazas que expongan su integridad.

La red en su rama se enfoca en protocolos de intervenciones, para ayudar a su facilidad continua de acuerdo a sus actividades de cada institución específica por tipo evento, compromiso sectorial, intersectorial y comunitario. En las Redes se incluye la Gestión de Riesgos, en las organizaciones se enfoca en la problemática de mitigar el impacto, respuesta en caso de desastre satisfacer las necesidades de la población para disminuir la demanda en una emergencia, ayudando a grupos vulnerables y damnificados (Santini, 2017). La gestión de riesgos es primordial ante cualquier efecto e impacto de un fenómeno perturbador. Con

respecto a la prevención de riesgos, es conveniente contar con protocolos de intervención para ayudar a la comunidad.

El objetivo de la Red es muy importante, ya que busca identificar los problemas que existen para poder abordar el riesgo que siempre ha estado presente en la población, que cuando afecte a dicha comunidad esté en un estado donde se respete el tiempo, la comunicación y la cultura es por eso muy importante, estos tres ejes, son cruciales para no crear caos en la comunidad. Asimismo, es necesario incluir una red de contención psicosocial del impacto sobre las víctimas, que se encuentra en la fase preventiva de recuperación poblacional y rehabilitación en emergencias (Santini, 2017).

Un aspecto clave que mencionó el autor Santini es crear una Red interdisciplinaria para poder lograr la fase preventiva, así mismo capacitar a la población o quien lo requiera para la gestión y detección de riesgos, con el objetivo de conocer el impacto psicosocial que genere un evento de desastre para posteriormente identificar, prevenir para poder crear una preceptiva coherente sobre el fenómeno perturbado.

Ahora bien, todo esto se puede lograr gracias a la participación de las instituciones de gobierno, mediante las normas, leyes, políticas públicas y la normatividad implicada en el fenómeno perturbador de acuerdo a las necesidades de las comunidades para crear sectores resilientes por medio de protocolos de gestión de riesgos. Es importante mencionar estos puntos como parte de la investigación para tener una prevención y mitigación interdisciplinaria en donde todas las Instituciones se involucren.

Por lo que, ante eventos adversos, se recomienda promover contactos, acciones grupales, solidarias y de contención de personas, familias, grupos, instituciones y comunidades, pero también realizar tareas organizativas y participativas de seguridad y reducción de la incertidumbre para gestionar la concentración de la información. La autenticidad genera referencia, confianza, verdad, reduce los rumores, facilita la expresión de emociones y la elaboración del impacto, daño y pérdida. Posteriormente, se debe facilitar la recuperación de referentes personales, sociales, culturales y experiencias de continuidad, trabajando con líderes comunitarios y apoyando el desarrollo de proyectos en los que se deben promover recursos solidarios y la participación en la recuperación y reconstrucción. Finalmente, programar actividades de voluntariado con coordinadores responsables y referenciados por la agencia para satisfacer las necesidades primarias y críticas de las personas afectadas por la emergencia (Santini, 2017). La participación ciudadana va de la mano con la creación de programas, protocolos y estrategias, para un buen actuar de las comunidades ante un fenómeno perturbador haciéndolas resilientes, por otro lado, durante la emergencia sanitaria

en la cuarentena obligó a la población acercarse más a las redes sociales por medio del internet, influyendo en el criterio y la percepción del riesgo.

3.15.1 La influencia de las redes sociales ante la pandemia por COVID-19

Como principal fuente de información para las personas hoy en día, son las redes sociales que desempeñan un papel importante en el control de las crisis de salud pública. En cuanto a la pandemia por COVID-19, las redes sociales proporcionaron información sobre la situación que estaban viviendo los países, en la cual influyó en la autoeficacia y la confianza de las personas en el gobierno, sin embargo, en otras afectó el criterio de las personas para la toma de decisiones en un estado de crisis emocional. Esta fuente de redes sociales proporciona información crítica que orienta el comportamiento preventivo del público y contribuye principalmente a su percepción de los riesgos para la salud. Por lo tanto, estas fuentes de información masiva pueden causar miedo, ansiedad, depresión y otros efectos negativos entre las personas, que ocasionan que las personas les cause crisis de salud, por la información que les brinda. Estas redes sociales pueden afectar la información y existe una alta percepción de riesgo, en la cual las personas no llevan a cabo las acciones de prevención ante una emergencia o amenaza (Wang et al, 2024).

Durante la pandemia por COVID-19, se vio que dentro de las redes sociales se creó las *fake news*, la infodemia y los rumores que han tenido un impacto importante en la percepción del riesgo entre la población, estos factores han contribuido a la desinformación masiva y ocasionado efectos en la población a la hora de evaluar y actuar a la emergencia sanitaria, ya que este tipo de información será muy manipulada y editada, en la cual las personas les daba confianza para seguir con lo que indicaba y dejando de lado las medidas preventivas ante la pandemia por COVID-19 por la falta de confianza hacia el gobierno e instituciones correspondientes.

3.16 El rumor y las fake news como un factor de percepción social del riesgo

El rumor puede definirse como una explicación de lo que está sucediendo que no ha sido verificada, que circula de persona a persona, generalmente de forma oral y que se refiere a un objeto, suceso o asunto de interés público, De forma similar Arroyo Barrantes, Rodríguez y Pérez (2009) lo definen como una información incierta que no puede verificarse, pero que por diversas razones resulta verosímil para los medios y para la población (Fernández, 2013).

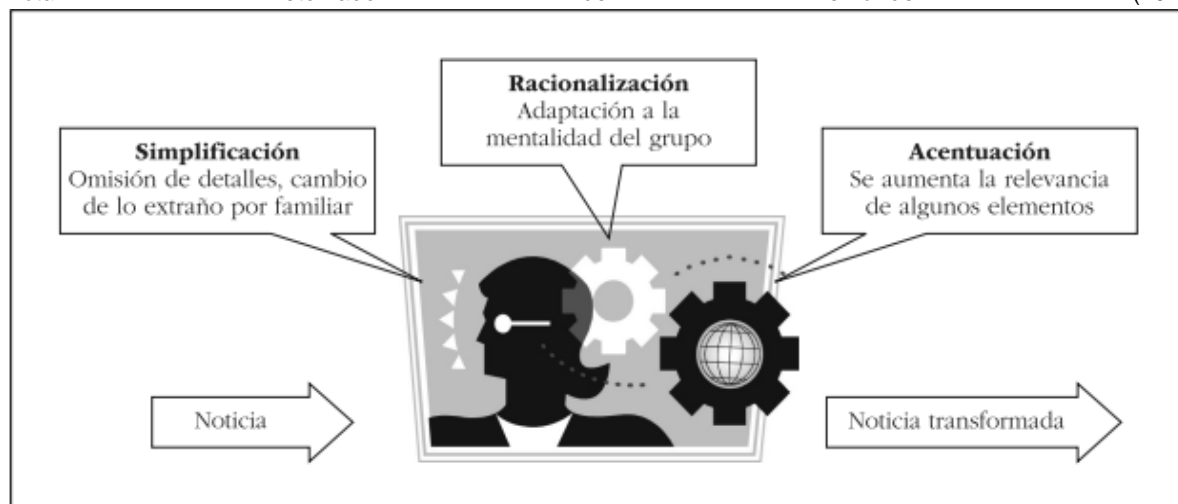
Antes de pasar a enumerar las acciones que se deben usar para eliminar el rumor o por lo menos, reducir sus efectos, es necesario explicar cómo es el proceso que sigue una noticia no verificada cuando llega a un sujeto y se convierte en rumor. Barlett (1932), explicó este

proceso siguiendo el modelo de reproducción serial según el cual cuando la noticia llega al sujeto sufre un primer proceso de simplificación por el que se omiten los detalles y se cambia lo extraño por lo familiar. Posteriormente, se produce la racionalización o adaptación del contenido a la mentalidad del grupo. Finalmente, el mensaje se acentúa, proceso por el que aumenta la relevancia de algunos elementos. De esta forma el sujeto crea una noticia transformada que es el rumor (**véase la figura 2**). Conocer qué mecanismos subyacen a la creación de un rumor servirá de base para elegir acciones para controlarlo (Fernández, 2013).

Figura 2

Transformación de la noticia de acuerdo a la perspectiva social

Nota: Retomado de Fernández (2013).



3.16.1 Noticias falsas por COVID-19 en México

La primera *fake news* de la historia remonta en el año de 1835 por el periódico neoyorquino que habla sobre los seres que habitaban la luna, en Estados Unidos esta noticia provocó gran desconcierto entre la población y a su vez afectó la caída del precio del periódico. Los medios de transporte que en ese entonces eran los trenes y los barcos de vapor ayudaron a difundir la noticia falsa que se hacía pasar por verdadera, por lo tanto, así fue creado este término que hoy en día sigue existiendo con mayor auge en diferentes partes del mundo, este término nuevamente se vivió a causa de la pandemia por COVID-19 (Salas, 2019).

Con todo lo antes mencionado, es posible observar el posible origen de la primera fake news de la historia, en el primer tercio del S. XIX, afectando a la población y a la economía, haciendo una comparativa de la primera *fake news* de la historia que habla sobre los seres que habitan la luna, así como lo que se vivió en la pandemia por COVID-19, donde las *fake*

news fueron las principales en cambiar la perspectiva de las personas frente a la situación vivida.

La definición de *fake news* es una forma de conceptualizar la divulgación de noticias falsas que provocan un peligroso círculo de desinformación, en estos tiempos las redes sociales permiten que los usuarios sean productores y consumidores a la vez, dando mayor facilidad de difusión de contenido engañoso, falso o fabricado (Huter,2020). Por lo tanto con las redes sociales se ha facilitado publicar *fake news* ya que las plataformas no establecen mecanismo para regular si la información que publican es verdadera o falsa, hay que mencionar que cuando empezó la pandemia por COVID-19 las redes sociales como *Facebook* y *twitter* no revisaban si la noticia o publicación era una *fake news*, con el paso de los días la red social publicó un mensaje recomendando a los usuarios no publicar o compartir noticias que no estuvieran avaladas por instituciones de salud, para que la población no se viera afectada.

Para Marc Amorós, autor de *fake news: la verdad de las noticias falsas*, indicó que el objetivo puede ser directamente económico, la mayoría de las noticias falsas tienen como objetivo ganar dinero con ellas o bien puede tener un objetivo ideológico, ya que, influyendo en el pensamiento de la sociedad, se puede hacerla derivar hacia una línea ideológica (Huter,2020). De igual forma también se puede mencionar que las *fake news* tienen carácter político, ya que pueden ser utilizadas para desprestigiar al presidente y al gabinete de trabajo para que las personas tengan una percepción social negativa de los mismos.

Es cierto que las noticias falsas existen de toda la vida, en los últimos años estamos en presencia de un fenómeno propio de estos tiempos, puesto que a partir de las redes sociales se produjo de manera distinta la forma en que el público accede, consume y difunde noticias, anteriormente los medios de comunicación tradicionales poseen la hegemonía informativa, en la actualidad esto ha cambiado gracias a redes sociales como *Twitter* o *Facebook* que principalmente se utilizan como medios de información, lo que resulta en una sobreabundancia de información en las que se encuentran las noticias elaboradas por periodistas a la par de las elaboradas por cualquier persona, estas carecen de veracidad y se da el fenómeno de proliferación de noticias falsas o desinformación (Huter,2020).

De otro modo antes las personas se informaban de algo relevante con los medios de comunicación tradicionales que era: la televisión, periódico y radio, pero lo que más destacaba eran las noticias, por lo tanto, estaba más controlado lo que se rumoraba o decía acerca de algo relevante, pero desde la existencia de las redes sociales hubo un cambio significativo porque no existe un sistema que identifique si una publicación o noticia sea verdadera o falsa.

De igual manera se sabe que en el pasado los rumores son transmitidos de persona en persona, ahora se han convertido en las *fake news* en los medios tradicionales y también en las redes sociales, dicho lo anterior, es difícil distinguirlas de las consideradas verdaderas, en tiempos de una emergencia de magnitud mundial se formulan y propagan con intenciones de dañar a un determinado grupo. De acuerdo a la estadística 7 de cada 10 personas reciben una noticia falsa al día. En el caso de la pandemia, México es el segundo país del mundo en cuanto a epidemia de desinformación (Fernández, 2020).

Para recalcar, Fernández (2020), mencionó que los rumores eran transmitidos de persona a persona, pero no tenían mayor alcance porque su círculo social era muy reducido, hoy en día las redes sociales al publicar una noticia llegan más rápido a comunidades, por lo tanto, es difícil identificar cual es real o falsa afectando drásticamente a la población para su entendimiento de algún fenómeno perturbador que se suscite.

3.16.2 ¿Cómo controlar o reducir los rumores y las *fake news* asociado a catástrofes?

El portavoz o mejor el Centro de Planificación de la Información tiene como principal objetivo eliminar o disminuir los efectos de los rumores que inevitablemente aparecen cuando ocurre una catástrofe. Para ello se deben realizar una serie de acciones de la forma más rápida y eficaz para detección del rumor, por lo tanto no se debe creer lo que comentan los conocidos o familiares sobre algo relevante que está ocurriendo en el mundo, País, Estado, Municipio (Alcaldía) Colonia o calle, es muy importante identificarlos con anticipación para poder reducir el rumor, se le pide de la manera más atenta al Presidente de la República, Gobernantes, titulares de alguna dependencia del Gobierno o voceros ofrecer información exacta y completa a través de los medios regulares de comunicación, de esta forma la población transmitirá correctamente y de forma oportuna lo que escucha en su círculo familiar y social, por tal razón fomentará la confianza de los dirigentes a raíz del trabajo realizado en difundir correctamente lo que sucede (Fernández, 2013).

Por ejemplo, suponiendo como escenario la pandemia por COVID-19 desde un inicio de su llegada, las autoridades de salud estaban trabajando en conjunto con autoridades del Gobierno, para poder difundir las noticias importantes lo más rápido posible y en la mayor cantidad. Por tal razón se habló sobre las suspensiones de actividades no esenciales en México, se establecieron conferencias de prensa que respalda las declaraciones con testimonios de especialistas en este caso hablamos del Dr. Hugo López Gatell que informaba cómo iba evolucionando la pandemia en toda la República Mexicana mostrando evidencias y hechos concretos sobre los casos que informaba cuantos contagiados había y los decesos, mencionando algunas recomendaciones para no contagiarte. Tomando en cuenta estos

procedimientos para llevar a cabo un mejor control sobre la información y difusión (**Ver en tabla 3**).

Tabla 3

Medidas para prevenir la desinformación

Medidas	Consideraciones
Verifique y contraste la fuente	Es posible obtener información de diversas fuentes, y muchas pueden ser valiosas, para evitar las noticias falsas es importante verificar que la fuente de información es confiable. Busque la información en Internet y corrobore que otras fuentes (oficiales o de medios de comunicación) hayan abordado el tema.
Lea completamente y analice la información	Para no ser víctima de las fake news es importante no quedarse con el título de los artículos, con el primer pantallazo de un video o con un texto-audio que llega por WhatsApp. Lea, vea y escuche la información completa y analice la coherencia que tiene antes de compartirla con alguien más.
Revise la fecha	En ocasiones las noticias falsas se valen de información antigua, así que hay que verificar cuándo ocurrió lo que se menciona. Recuerde que sacar una noticia de contexto también es una manera de desinformación.
Dudar de lo extraordinario:	Si una información es demasiado sorprendente; se hace viral muy rápido; no cita fuentes oficiales o expertas; no la puede corroborar en otros medios, o es recibida de forma anónima pidiendo que se comparta, es muy probable que se trate de una noticia falsa.
Elimine y corte la cadena	Si no se tiene la certeza de la veracidad de la información, no comparta el contenido. Esto es muy importante, ya que de esta forma se rompe la cadena de desinformación y contribuye a que menos personas puedan verse afectadas
Para temas sensibles acuda a fuentes especializadas	Para informarse sobre temas sensibles como la pandemia por la Covid-19 (por ejemplo) es necesario revisar los contenidos de la página de la Organización Mundial de la Salud (OMS) así como de organismos públicos del Estado. Si se trata de noticias de orden público medios de comunicación, organismos de seguridad y ONG's de credibilidad como Human Rights Watch.

Nota: Elaborado con base en información de *KreabWorldwide*.

3.16.3 Infodemia a raíz de la pandemia de la enfermedad por COVID-19 en México

Desde el inicio de la pandemia por COVID-19 se dice que los rumores y *fake news* perjudican la salud informativa, a raíz de esto, también perjudica la Salud Mental, emocional y social, ya que esta información se propaga a velocidad extrema mediante las redes sociales y son difíciles de eliminar, aunque como los virus manipulados se auto extinguen. Mediante todo esto de las *fake news*, rumores, y mala información hoy se habla de que gracias a estas causas se formó la llamada infodemia a raíz de la percepción y el círculo social desde lo dicho. Es por ello que la OMS apunta a los rumores y la desinformación como parte de la batalla contra el coronavirus, incluso tan o más importante que está (Fernández, 2020).

Para poder conocer qué es la Infodemia se le considera como “una forma de pandemia con propagación mundial, similar a lo que implica la aparición de un nuevo virus. Esta pandemia es producto de rumores, noticias falsas y desinformación generalizada en situaciones de emergencia, incluso se afirma que además de ser una “combinación de ignorancia y miedo”, se propaga rápidamente y es igual de peligrosa que el propio virus por la proliferación de noticias falsas, más para salud emocional, cabe mencionar que el rumor y la *fakenews* evocan y explican asimilados a una enfermedad viral que afecta a toda la población (Fernández, 2020).

A su vez la Infodemia hace referencia al aumento de información sobre un tema en particular que puede ser exponencial en un corto tiempo debido a un incidente, como es el caso de la pandemia. Ante esta situación se presentan escenarios como la desinformación y rumores, por medio de manipulación de informaciones con intereses dudosos, ocasionando un fenómeno que se propaga con mayor facilidad por medio de las redes sociales.

Al mismo tiempo la Organización Mundial de la Salud (OMS), desde que declaró la pandemia por COVID-19 ha estado acompañada de mucha información, que puede ser verdadera o en otros casos falsa, dentro de este problema se le dificulta a una persona buscar información fidedigna o fuentes confiables cuando lo requiera, ya que a raíz de la pandemia se presentaron desinformación sobre el virus. El significado de infodemia es la gran cantidad de información que hay de un tema específico que puede volverse popular en un tiempo determinado, este suceso se viraliza o se percibe más en estos tiempos en las redes sociales, llegando a diferentes países en tan solo segundos, como si fuera un virus (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2020).

Igualmente, la desinformación es la información verdadera o falsa tiene como propósito engañar a la población en general o confundirla, por ejemplo, hablaremos de un tema

relevante que fue la pandemia actual, esta problemática afectó a la salud humana, porque se mencionaron muchas noticias falsas que inventan sin comprobar su autenticidad, estas noticias se basan en teorías de la conspiración, tomando riesgos, por lo tanto, la pandemia es más agresiva perjudicando a más personas (OPS, 2020).

En contraste con lo anterior el exceso de información o desinformación inexacta, engañosa y absoluta, se ha transformado en una pandemia que puede afectar a todo el mundo a través del tiempo. Los roles cambiantes de la audiencia, el acceso masivo a Internet y la imagen de consumidor productor o prosumidor¹ de información trastornan las normas de comunicación y desafían al periodismo. Por otra parte, la politización de las redes sociales y su gestión con fines lucrativos las convierte en espacios propicios para la difusión de contenidos engañosos y falsos, que pueden ir afectando a la comunidad, poniéndolas en peligro (González & Rodríguez, 2021). Cabe mencionar que el impacto de la desinformación pone en riesgo a las personas, ya que afecta su percepción de la realidad creyendo todo sobre las noticias que tratan de engañar a la población, tomando medidas de salud engañosas, aumentando la vulnerabilidad.

Reafirmando, en México las *Fake News* se propagan en mayor medida por *Facebook* y *WhatsApp*, el 91.5% de las personas usuarias de internet utilizan *WhatsApp* y el 82.8% *Facebook*, en esta medida están expuestas a recibir información falsa. En la gran parte de los casos no se detienen para investigar ni determinar la veracidad de la información. Otro dato estadístico importante realizado por la UNAM indicó que el 90% de los encuestados recibieron noticias falsas sobre la COVID-19 por medio de *WhatsApp*. Mientras que el 88% las recibió a través de *Facebook* (Gobierno de México, 2021b).

Un ejemplo de rumor visto en México es a través de *WhatsApp*, que fue circulando mediante un mensaje invitando a personas de diferentes ciudades a echar cloro en las tuberías en una fecha y hora específica. También se reveló en la misma aplicación que rociar cloro en las calles podría ayudar a desinfectar los espacios públicos. El Departamento de Bomberos de la Ciudad de México ha negado la noticia y los científicos han advertido que filtrar grandes cantidades de cloro en las calles y alcantarillas podría ser peligroso porque podría afectar el proceso de reciclaje de aguas residuales (Oseguera, 2021).

Por otro lado, en *Facebook* circulaban rumores sobre las consecuencias del uso excesivo de estas mascarillas. El rumor decía lo siguiente: “*Los cubrebocas pueden reducir tu inmunidad natural porque causan que tu cuerpo produzca cortisol en respuesta al estrés debido a la*

¹ Es un individuo que no solo consume productos o servicios, sino que también participa activamente en su creación, promoción y mejora. Además, es un actor clave en la economía digital, donde la colaboración y la co-creación son fundamentales (Gilibets, 2023).

reducción de flujo de aire y oxígeno” (Oseguera, 2021). Se identificó que se trató de un rumor anónimo y fue desmentido por científicos que descartaron una afectación en la salud por el estrés derivado por un incremento de la producción de cortisol al usar el cubrebocas

También circuló en línea un mensaje alentaban a tomar metanol, etanol o lejía para prevenir el virus por COVID-19, pero estos rumores han tenido consecuencias trágicas, por ejemplo, en Irán, uno de los países más afectados por la pandemia se estimó que, 20 personas murieron y más de 200 fueron hospitalizadas por beber alcohol adulterado. Algo parecido se ha presentado en México; las noticias de gente intoxicada por tomar alcohol adulterado demuestran el alcance que tiene las redes sociales y el internet frente a situaciones de gran magnitud como la pandemia por COVID-19 (Oseguera, 2021).

Para prevenir y tener un control dentro de estas redes, se debe checar la fuente de información, de esta manera la fuente que emite la noticia debe ser confiable o conocida, ya sea de medios de comunicación de prestigio, de una institución conocida de gobierno o privada, los ciudadanos deben de saber percibir el mensaje de manera correcta para que ellos transmiten el conocimiento adquirido en su círculo social.

Gracias a esta investigación se observó que tras la llegada inesperada de la pandemia por COVID-19 se vieron insuficientes los protocolos de comunicación, los protocolos de prevención ante la emergencia sanitaria y las medidas preventivas, por la falta de información dirigida hacia la población, afectando sus criterios por la percepción del riesgo de cada individuo que se magnificaba mediante las redes sociales, esto afectó su las decisiones ante el cuidado de la enfermedad por COVID-19 y haciendo aún más vulnerables en la situación en el país. Por lo que es de nuestro interés el conocer cuál fue la respuesta institucional del IEMS Iztapalapa II Benito Juárez en la comunidad estudiantil, pero también cuál fue su percepción de la situación y que rumores conocían o que información les llegaba para cambiar su percepción de la enfermedad por COVID-19, por lo que se observa más adelante en el capítulo V dentro de los resultados de la investigación en la población de los profesores, trabajadores y estudiantes de esta comunidad.

Capítulo IV

4.1 Marco Metodológico

Se realizó la investigación en la Ciudad de México, en la Alcaldía Iztapalapa, en donde seleccionamos una institución educativa para realizar entrevistas de campo, en donde se seleccionaron a estudiantes, profesores y trabajadores con el fin de realizar la investigación de campo sobre el tema del análisis de los factores de la respuesta institucional del Instituto de Educación Media Superior Plantel Iztapalapa II Benito Juárez de la Ciudad de México, que influyen en la percepción del riesgo ante la pandemia por COVID-19 en los tres sectores de la comunidad.

Se eligió el plantel Instituto de Educación Media Superior Iztapalapa II Benito Juárez de la CDMX; debido a que su ubicación es favorecida en cuanto a distancias de nuestros domicilios, también se acordó entre los investigadores tener una primera visita al plantel, para dialogar con las autoridades correspondientes y preguntar si podíamos realizar las entrevistas semiestructuradas de investigación a profesores, alumnos y trabajadores de este plantel. Por lo tanto, en primer lugar acudimos con los policías de la entrada a quien se les preguntó de una manera amable si podíamos acceder al plantel, para tener una conversación con el coordinador del plantel, respondieron que, en ese momento no estaba disponible pero le hablarían a su asistente, muy amable esta persona dio la bienvenida e indicó que era necesario traer una carta de presentación por parte de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, con datos de la investigación de la tesis, con nuestros nombres para tener acceso a los 28 planteles del IEMS sin ninguna restricción. De esta forma le informamos a nuestro director de tesis el profesor Enrique Cruz Villagrán sobre los pasos a seguir, él mismo ayudó a redactar la carta de presentación dirigida al coordinador del plantel San Lorenzo Tezonco de la UACM para recibir en nuestros correos la Carta de Presentación (**ver anexo 1**) y así mismo mandarla al IEMS.

Dentro de todo esto se envió la solicitud para ingresar al plantel IEMS donde se deberían aplicar las entrevistas; sin embargo, no obtuvimos respuesta por parte del plantel y se complicó aún más por el periodo vacacional, por lo que optamos por continuar nuestra investigación, teniendo como opción buscar de forma personal a los sujetos de la muestra, para realizar las entrevistas y proseguir. Para ello, enviamos un mensaje a través de *WhatsApp* a antiguos profesores y alumnos más cercanos que sabemos que están disponibles para entrevistar, algunos de los cuales han sido a través de medios digitales y presenciales. Cada integrante del trabajo de investigación aplicó nueve entrevistas por las cuales fueron tres profesores, tres trabajadores y tres alumnos, con un total de 18 entrevistas

que ayudaron a obtener una base de información y posteriormente analizar dicha información para seleccionar y cumplir con los objetivos del tema y así obtener los resultados previstos de nuestra investigación.

Debido a las cuestiones de distancia y disponibilidad de tiempo de cada sujeto, la pandemia enseñó a utilizar las herramientas tecnológicas, por lo que las aplicaciones que se utilizaron fueron: *Google Meet*, *Messenger*, *Facebook*, y *WhatsApp*, esto con la necesidad de aplicar las entrevistas y cumplir con lo establecido en los objetivos abarcando el número de muestra.

Para aplicar las entrevistas de investigación se utilizaron materiales como la Carta de Consentimiento Informado (**Véase anexo 2**), en el cual la persona se le informa para que será utilizada esta información, que será presentado como parte de la tesis y que sus datos son exclusivamente con fines académicos; por lo tanto, los sujetos que aparecen en el capítulo de análisis de resultados no fueron nombrados para proteger su identidad y datos personales. Además de autorizar la grabación de la entrevista y no perder detalles de la información dada por el entrevistado, utilizando dos teléfonos celulares y cargadores para grabar el audio durante la entrevista y así continuar con el proceso de investigación.

Se utilizó un espacio con las condiciones de mayor tranquilidad y silencio para evitar interrupciones durante el proceso de la entrevista. Se desarrolló un formato de Guión de Entrevista en donde están la pregunta de investigación para proceder con la entrevista (**Ver anexo 3**).

El Guión de la Entrevista (**véase Anexo 3**), se implementó por tres sectores. La primera se planteó desde el pasado, en que se estructuraron 15 preguntas, la cual fue aplicada a tres diferentes grupos (Profesores, estudiantes y trabajadores) se tomó temas sobre cómo fue el inicio de la pandemia desde su perspectiva de riesgos por COVID-19 conforme a su área, como docente, trabajador y estudiante. El segundo sector se abordó desde el presente, formulada por 8 preguntas desde las estrategias y prevención para la emergencia sanitaria, la implementación de identificar la información sobre la enfermedad por COVID-19, y también la construcción social sobre la infodemia, a través de rumores y difusión de información. Por último, en el tercer sector conformado por 5 preguntas, con el fin de conocer cómo actuarían ante una nueva pandemia en el futuro, mediante la experiencia que se vivió en el año 2020 a raíz de la pandemia en México y cuáles serían sus nuevas estrategias o protocolos de prevención para evitar esta problemática de la respuesta institucional del Instituto de Educación Media Superior Plantel Iztapalapa II Benito Juárez de la Ciudad de México, que influyen en la percepción del riesgo ante la pandemia por COVID-19 en los tres sectores de la comunidad.

La muestra poblacional se eligió de manera aleatoria con diferentes edades y roles, dentro de la institución, conformada por jóvenes estudiantes, trabajadores y docentes, el rango de la edad permite tener mayor noción del tema, gracias a que tienen mayor capacidad de dimensionar lo que se vivió durante la emergencia sanitaria. Otro motivo por el que se seleccionó este muestreo es porque resulta poco costoso y no recurrirá a las técnicas estadísticas para proyectar los resultados obtenidos de una entrevista.

A través del proceso de investigación se entrevistó una parte de la comunidad del Instituto de Educación Media Superior Plantel Iztapalapa II Benito Juárez de la Ciudad de México, en el cual las características poblacionales son las siguientes. Seis profesores de un rango de edad de 38 años a 56 años, Seis trabajadores de un rango de edad de 37 años a 56 años y seis alumnos con un rango de edad de 17 años a 19 años, con un total de 11 mujeres y 7 hombres, teniendo como resultado dieciocho entrevistados.

Este muestreo consiste en ponerse en contacto con personas apropiadas que cumplan con el objetivo de la investigación, donde se debe de abordar el tema con la experiencia de las personas, por tal motivo se les realizará la entrevista respondiendo una serie de preguntas donde darán su opinión desde su perspectiva (Elorza, 2001).

Para darle continuidad a la investigación se aplicaron las entrevistas con éxito y posteriormente se transcribieron las respuestas junto con las preguntas **(Véase en anexo 4)** para analizar los resultados y continuar con la investigación de trabajo.

Capítulo V

5.1 Análisis de Resultados

Con base en el Capítulo precedente, Marco Metodológico, en la investigación se recuperaron las respuestas obtenidas de las entrevistas semiestructuradas que se aplicaron a la comunidad del IEMS Plantel Iztapalapa II "Benito Juárez" de la CDMX, con la muestra formada por 18 sujetos, el primer sector entrevistado estuvo formado por seis profesores (2 de ellos masculinos y 4 femeninas). Asimismo, se aplicó la entrevista a seis trabajadores (5 de ellas femeninas y un varón), por último, a seis estudiantes (4 mujeres y 2 hombres) con el fin de realizar las entrevistas, para así cumplir con el método y materiales del marco metodológico.

En México se registró una pandemia por COVID-19, causada por un coronavirus llamado SARS-CoV-2, la Organización Mundial de la Salud identificó el virus por primera vez el 31 de diciembre de 2019, pero llegó a la Ciudad de México en marzo de 2020, por lo que su llegada anticipada no solo afectó la salud, la economía, sino también la educación. Es por ello que la población a investigar es fundamental para nuestro tema, ya que existen tres sectores de la comunidad estudiantil importantes, para entender la problematización.

Al comienzo de la pandemia por COVID-19, las personas al desconocer la situación de la gravedad del problema, las convierte en personas vulnerables que desconocían sobre el tema de la pandemia por COVID-19. Las personas han tenido diferentes incertidumbres sobre el virus y diferentes percepciones de lo que está sucediendo y, por lo tanto, tienen diferentes puntos de vista sobre el tema. Durante la pandemia se vivieron diferentes situaciones de incertidumbre, como la infodemia, sobre la pandemia por COVID-19 que, en este punto, estaba en su mayor pico, es por lo que es importante para nuestra investigación. El impacto de un fenómeno perturbador poco frecuente como lo es una pandemia se vuelve difícil de comprender, ya que el individuo entra en un estado de crisis emocional, en el cual es complicado la toma de decisiones para salvaguardar su integridad.

Una vez pasado el evento agudo que, en algunos casos, puede prolongarse por horas, días y meses, la víctima continúa experimentando oleadas de temor y ansiedad al recordar el trauma o al comenzar a elaborar las consecuencias del mismo, teniendo diferentes apreciaciones sobre la amenaza. Se sabía que desde inicios de pandemia se desconocía el virus y la magnitud en la que estamos expuestos, mediante la deficiencia de medidas preventivas que se vieron desde el inicio; Sin embargo, esto cambió durante los meses, pero afectó de manera brutal, tanto la educación, la comunicación y la salud para toda la población, que estaba siendo afectada por la pandemia por COVID-19.

La construcción del riesgo o la percepción social del riesgo afectó directamente a toda la población, pues ante la falta de información clara, la sociedad se expone a lo desconocido, creando incertidumbre y diferentes perspectivas de lo que está sucediendo, siendo una persona aún más vulnerable. La comunicación es de suma importancia para brindar información a la población sobre cualquier tipo de evento o situación, facilitando la coordinación y fluidez en las relaciones humanas o participación que puede aumentar la productividad y eficiencia en las tareas. Sin embargo, en este caso fue deficiente la comunicación en la pandemia por COVID-19, afectando el comportamiento de la población por la falta de información en el cual tiene la función de enseñar, para actuar de manera correcta, antes, durante y después de un evento, por medio de la información adecuada.

Con respecto a la comunicación es ahí donde debe existir la participación de todo el personal estudiantil mejorando estrategias en este caso la de comunicación del riesgo. Es por ello que es fundamental conocer la manera de actuar del coordinador del plantel IEMS Iztapalapa II Benito Juárez para identificar cuáles fueron sus estrategias para prevenir a toda la comunidad estudiantil.

El coordinador planteó las estrategias publicadas por las instituciones de la Secretaría de Salud Pública como de la SEP, para el desarrollo de prevención ante la emergencia sanitaria por COVID-19, sin embargo, esta información fue dada por parte de los profesores hacia sus alumnos de manera más directa. Tres profesores, toman como bueno el actuar del coordinador, para comunicar las medidas preventivas, porque refrendan lo que dicen; “Si hubo información por parte del coordinador”, “fue bueno” y “fue bastante claro, muy dedicado”, sin embargo, dos profesores indicaron que esperaban una respuesta más inmediata, ya que ellos mismo señalan que la responsabilidad fue más de ellos, para darles la información a sus alumnos. Por último, un profesor desconoce esta información. Una preocupación que surgió fue la problemática del uso y acceso de las TIC, que afectó tener una buena comunicación de ellos con sus alumnos.

El acercamiento de profesor a alumno fue de manera indirecta a través de fuentes virtuales para facilitar la comunicación, fomentando recomendaciones sobre el cuidado de la emergencia sanitaria a través de la enseñanza y consejos del docente. La educación a distancia fue otra problemática que enfrentó el sector educativo, en el que los docentes se involucraron con estrategias de comunicación y educación. La pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19) ha provocado una crisis sin precedentes en todos los ámbitos.

Los profesores tuvieron que actuar por sus propios medios, posteriormente al paso de los meses hubo un mejoramiento por el coordinador, para actuar de la mejor manera ante el

regreso a clases presenciales por medio de un protocolo. El protocolo de regreso a los planteles fue tomar las medidas preventivas ante la propagación a nivel mundial por COVID-19 estipuladas por las Secretarías de Salud y de Educación Pública del Gobierno de México, ante la autoridad educativa de cada uno de los estados de la República. En atención a las recomendaciones y medidas implementadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para contener las afectaciones de este virus. Ante todo, las medidas preventivas son cruciales para mitigar los riesgos para la sociedad, por lo que estas estrategias de salud frente al COVID-19 son cruciales para reducir la propagación del virus.

En las instalaciones del plantel se vieron afectadas la comunicación entre toda la comunidad, por la falta de protocolos y estrategias, por tal motivo utilizaron medidas de prevención ante la emergencia sanitaria implementadas por el Gobierno, ya que ellos no contaban con protocolos de actuación en caso de emergencia sanitaria. Las instituciones educativas no esperaban que la SEP suspendieran repentinamente las actividades para reducir contagios. Por ello, incrementaron el uso de los medios digitales para usarlos como medida preventiva en la que no afectará las actividades educativas y la propagación del virus, considerando que causó el acercamiento a la información y la comunicación entre las personas. Se puede observar que las medidas preventivas que tomaron las instituciones educativas por parte del plantel, sólo consideraron la educación a distancia, pero no acataron otras medidas para prevenir la desinformación por parte de la comunidad, haciéndolos más vulnerables a los que escuchaban o decían a su alrededor.

Una manera más fácil de mitigar la mala desinformación, es darle de manera directa a la población la información necesaria, para evitar malos informes de la situación que los pueda poner en peligro, por ende es necesario que una institución encargada de la situación implemente estrategias para el cuidado y prevención de la comunicación. Durante la pandemia se vio afectada por la falta de comunicación y estrategias para evitar los contagios, por lo que los mismos profesores crearon protocolos para resguardar su integridad; sin embargo, no estaban capacitados para la emergencia sanitaria, ni mucho menos para crear medidas preventivas que disminuyan los contagios dentro de los salones de clases, ni evita la mala información que causa la infodemia.

A lo largo de la historia y la actualización de la nueva tecnología, es aún más fácil encontrar información, tanto falsa, como verdadera. En estos tiempos las nuevas tecnologías, así como redes sociales son un medio para compartir información de todo tipo, siendo así una fuente con mayor valor para descontrolar la información verdadera que afectó a diferentes situaciones, desarrollando más descontrol sobre la información. Cabe resaltar que, al trabajar

a distancia, se enfrentaron a una problemática de índole informática, el cual hubo una ola de información falsa sobre la pandemia por COVID-19, donde la comunidad no tenía la capacidad de buscar información. Considerando que los estudiantes son los mayores consumidores de las redes sociales por lo que, están más expuestos a la información verdadera y falsa, ya que tuvieron que buscar mecanismos para adaptarse a las nuevas tecnologías. Existen diferentes redes sociales donde cualquier individuo puede subir información falsa, vulnerando la credibilidad de la plataforma, los profesores ayudaron a informar de manera correcta sobre la problemática antes mencionada, para el beneficio de la comunidad estudiantil, dando herramientas para que ellos buscaran en páginas oficiales para que disminuyera la infodemia.

Es importante conocer las fuentes en donde la población se informaba sobre la enfermedad por COVID-19, ya que existe la mala información que puede o no afectar la percepción de las personas. Dentro de la comunidad estudiantil del IEMS se identificó que la alumna uno se informaba mediante fuentes de páginas de gobierno y noticias, de igual manera la alumna dos mencionó que se informaba mediante páginas del gobierno. La alumna tres se informaba mediante las noticias y si era necesario con especialistas (Doctores). La alumna cuatro se informaba mediante Facebook, siendo esta una red social en la que se difunde información errónea, sobre los eventos de la pandemia, el alumno cinco utilizó los medios de comunicación tradicionales como el periódico, la televisión y alguna página del gobierno, por último, la alumna seis no era importantes para ella buscar información sobre la enfermedad por COVID-19.

Desde otro sector de la comunidad estudiantil tres trabajadores comentaron que corroboran la información mediante la consulta de los médicos, televisión y la investigación para no tener confusión de la enfermedad por COVID-19. Dos trabajadores explicaron que la información falsa es identificada por la edición exagerada de las notas, en la cual perjudica a la población a ser engañados por lo que difunden cambiando su percepción de algún evento. Por último, un trabajador da a conocer la situación en el plantel, ya que dice que algunos profesores no creían en la pandemia, teniendo en cuenta que las personas estaban falleciendo a causa del virus por COVID-19, en el cual el contexto de sus compañeros si creían en lo que estaba sucediendo.

Todas las discusiones sobre información falsa e informaciones manipuladas, merman la audiencia de los medios informativos, al suscitar dudas sobre lo que es verdad y lo que no, tenemos que centrarnos en lo que mejor sabemos hacer para verificar los hechos y exigir respuestas hacia las autoridades pertinentes para garantizar la transparencia de métodos de

búsqueda de informaciones y evitar los rumores junto con las noticias falsas, que puede afectar la percepción de las personas.

Los rumores surgen a partir de las creencias o experiencias de las personas, su característica principal es que no tienen un sustento teórico o científico, suelen ser de fácil difusión, otra característica es que se comunica de persona en persona sin antes verificar que lo dicho es cierto, por lo tanto no verifican si es real o no, donde la población entiende que todo lo que opinan o dicen es verdadero, esto afectó la percepción, en este caso de la pandemia por COVID-19, adoptando estrategias erróneas para el cuidado de la salud, así como infundir miedo en ellas, alterando lo que en realidad está pasando. Estas actitudes pueden surgir de la negación del peligro, donde las personas continúan realizando actividades cotidianas sin tomar precauciones.

Muchas personas se muestran escépticas ante el COVID-19 y sus estrategias para enfrentar la emergencia sanitaria, dando desinterés a la información brindada por los gobiernos, llevando a la construcción social de la desinformación y el engaño, otros dicen que hay falta de confianza en Información proporcionada por el gobierno. Hay diferentes puntos de vista sobre este virus, pero en algunos casos, las mismas personas también buscan información por su cuenta, son temas en el que las mismas personas se afectan por su participación en el momento de creer sobre la información falsa.

La percepción social del riesgo cambió la perspectiva por COVID-19, ya que los individuos estaban inmersos en los rumores, noticias falsas, mala información desarrollando creencias absurdas, en torno a las medidas sanitarias, lo que afectó cómo deben cuidarse ante la emergencia sanitaria, y ante los rumores que sugieren por la enfermedad por COVID-19. El desconocimiento de un riesgo conlleva a que las personas se consideren más vulnerables, ya que, no toman la decisión de informarse adecuadamente para enfrentarse a las situaciones de peligro que los ponen en situaciones de desventaja ante un fenómeno perturbador, afectando la salud al igual que los bienes sociales, materiales y patrimoniales.

El individuo retoma la decisión de actuar o enfrentarse a la situación, cambiando su percepción del riesgo por un acercamiento más directo sobre la amenaza. Por esta razón en la pandemia por COVID-19, se saturó de información falsa, así como de información veraz, esto adoptó un comportamiento en la sociedad de dualidad al no saber cómo actuar y no formulaba su propio criterio afectando la toma de decisiones de los sujetos, es por ello que es importante controlar la información que brindan estos medios y las reacciones que provoca en la población.

Hay muchas personas que especulan sobre lo que está sucediendo durante la emergencia sanitaria a través de sus propias percepciones, por lo que difunden información en sus círculos sociales sin confirmar la verdad. Todo esto se debe a una falta de gestión en la comunicación y a la incapacidad de reducir dichos impactos en las sociedades afectadas, que enfrentan el riesgo de reducir las precauciones para mitigar este fenómeno perturbador, como se observó durante los primeros meses de la pandemia por COVID-19 en que se automedicaron, no fueron vacunados por distintos rumores y dejaron de ingresar a instituciones médicas. Por lo tanto, podemos concluir que la infodemia estuvo presente en la pandemia por COVID-19 afectando el punto de vista de cada individuo, originando el caos.

La información que difunde el Gobierno debe ser de manera rápida y eficaz, de la mano con otras instituciones implicadas en el fenómeno Sanitario-Ecológico de esta forma, el sector Salud debe de informar a la población de manera clara desarrollando estrategias de comunicación del riesgo, para enfrentar los diferentes retos que presentará el gobierno, atendiendo los diferentes sectores de la población. Otra estrategia que debe cumplir el Gobierno de México es combatir la mala información para evitar su propagación en la pandemia por COVID-19 ya que se desarrollaron actos de conducta errónea aumentando los contagios considerablemente por medio de la difusión de información que causa que las personas dejaran de lado las estrategias de medidas preventivas antes la emergencia sanitaria.

Las medidas de prevención sanitaria juegan un papel importante para el cuidado de la salud, en caso de una emergencia sanitaria, por otra parte, se deben de tomar en cuenta, están diseñadas para evitar contagios de algún virus, como lo fue el virus por COVID-19, ya que superó las capacidades de respuesta. El mejoramiento de estrategias ya existentes puede ayudar a mejorar la implementación de protocolos, otro tópico importante para que los protocolos sean más eficientes es hacer a la población participe para adaptarse a las necesidades de cada sector, ahora bien, se sabe que a través de los antiguos desastres se deben mejorar o aplicar las medidas preventivas para este tipo de situación como la pandemia por COVID-19. Dentro de todos los protocolos o estrategias se deben ir mejorando para el cuidado y prevención de las poblaciones futuras.

Se puede determinar que la comunidad del IEMS enfrentó diferentes problemáticas que van desde el desconocimiento de la emergencia sanitaria por COVID-19 donde tuvieron que adaptar mecanismos para buscar información correcta y de esta manera no caer en la mala información. En primera instancia se tomaban clases presenciales, después en línea ya que se tenían que acatar las medidas sanitarias impuestas por la OMS con la participación de la

Secretaría de Salud y la Secretaría de Educación Pública donde se tenía que cuidar a la comunidad estudiantil, donde se vieron afectados por el cambio ya que no iba hacer lo mismo, después de esto se levantó las medidas sanitarias donde los estudiantes, profesores y trabajadores de limpieza podían regresar a los planteles con muy pocas restricciones volviendo a la normalidad para el beneficio de todos.

En materia de Protección Civil existen protocolos con la finalidad de la pronta actuación en caso de un fenómeno perturbador, sin embargo dentro de la institución educativa del IEMS no contaba con protocolos para actuar durante la emergencia sanitaria por COVID-19, pero la comunidad estudiantil puso en práctica un protocolo mal planeado por la falta de conocimientos sobre la enfermedad, ya que este protocolo solo estaba enfocado en el sector del docente y alumnos, no tomando en cuenta la demás comunidad estudiantil, como el caso de los trabajadores de limpieza. Estos protocolos son importantes para establecer medidas preventivas, está construida por un conjunto de reglas, normas o costumbres para su uso en las relaciones personales que sirven como guía para saber qué hacer y cómo actuar ante diferentes situaciones que ponen en peligro la integridad de las personas, en cambio durante la pandemia por COVID-19 no se contaba con un protocolo dentro de las áreas estudiantiles, ni en otros lugares, por lo que su respuesta ante la emergencia sanitaria fue escasa y tardada.

Podemos determinar que los estudiantes deben de hacerse partícipes de la situación que se vivió por COVID-19, con la orientación de sus profesores para adaptarse a las adversidades que afectaron sus estudios, sin embargo, se vieron vulnerables algunos estudiantes, ya que no contaban con los recursos económicos suficientes para seguir con su educación, porque es muy distinto ir al plantel de lunes a viernes y tener comunicación con el profesor de manera directa por indirecta habiendo un cambio radical en un tiempo corto sin preparación previa. Después de la emergencia sanitaria el sector educativo al regresar a clases presenciales siguió adoptando estrategias sanitarias en las aulas y herramientas digitales.

En materia de Protección Civil es importante que como población esté apegada a los medios de comunicación y a los sitios oficiales, con la finalidad de tener información de primera mano y no difundir información errónea. Los medios de comunicación tradicionales poseen la hegemonía informativa, en la actualidad esto ha cambiado gracias a redes sociales como Twitter o Facebook, en resumen antes los medios tradicionales eran los que tenían mayor visualización, hoy en día esto cambió por el internet, ahora se incluyen redes sociales por lo tanto se debe de buscar información de manera correcta, ya que las nuevas tecnologías brindan herramientas para poder informarnos en cualquier red social o páginas de internet, sin conocer la fuente que lo acredite. Es importante llevar a cabo una cultura de prevención

ante todo tipo de fenómeno perturbador y actuar de manera rápida, para disminuir el riesgo que ponga en peligro a la población de este plantel y todos los demás, incluso a toda la población en general. Por último se demostró la importancia que tiene la Gestión de Riesgo en situación de Emergencia Sanitaria, en conjunto con la comunicación del riesgo, donde las autoridades del gobierno federal no cumplieron con los Protocolos de Protección Civil necesarios para la amenaza, poniendo en riesgo a la población, por la falta de estrategias de prevención para las situaciones que surgieron durante la pandemia como: La propagación de información falsa, afectación en la Percepción Social de Riesgo, toma de decisiones erróneas para el cuidado de la salud por COVID-19, para disminuir el impacto del fenómeno Sanitario-Ecológico. Se identificó el impacto de las percepciones sociales de la población dentro de la comunidad IEMS en ausencia de una cultura de prevención de riesgos.

Los protocolos en la gestión de riesgos deben ser planeados desde la prevención, con experiencia del fenómeno que pone en riesgo a la población, en este caso los profesores elaboraron estrategias para enfrentar la emergencia sanitaria, ayudando a los alumnos en sus deficiencias, adaptándose a las capacidades de respuesta con la finalidad de ser resilientes ante esta emergencia sanitaria, de igual manera los trabajadores de limpieza crearon sus propias estrategias ante la emergencia sanitaria por la falta de protocolos en el sector estudiantil.

Otro tópico muy importante para la gestión de riesgos es la atención psicológica derivada de la cuarentena, ya que las personas experimentaron: miedo, angustia, depresión, incertidumbre, por lo que no contaban con un apoyo en materia de psicología social, afectando aún más su estabilidad durante esta emergencia sanitaria. La comunicación en caso de una emergencia es primordial ya que facilita el entendimiento en la población y mantiene al tanto de lo que está ocurriendo, esto con el fin de erradicar los rumores y la infodemia, es por ello que esta debe de ser veraz de la mano de instituciones especializadas en el tema. En este caso tras la pandemia por COVID-19 dejó una gran enseñanza en materia de comunicación, derivado de esto se pueden plantear nuevas estrategias de comunicación.

Es fundamental la participación de diferentes instituciones para implementar nuevas estrategias ante este tipo de situación que pone en peligro a muchas personas, por la falta de conocimientos ante la llegada de una enfermedad desconocida, por lo tanto, se deben hacer diferentes estrategias para determinar qué acciones son viables ante emergencias sanitarias incluyendo a personas vulnerables, para así incluir diferentes sectores. Desde el punto de vista se considera que existen dificultades por parte del sector salud y del gobierno para implementar estrategia de prevención ante diferentes tipos de eventos que pongan en riesgo

a la población, se debe considerar una cultura de prevención, es por ellos que es importante la participación de un gestor del riesgo, para resguardar la integridad de las personas tomando en cuenta a toda la comunidad.

Conclusión

La presente Investigación abordada en el Instituto de Educación Media Superior Plantel Iztapalapa II Benito Juárez de la Ciudad de México, ha permitido profundizar en los factores que influenciaron la percepción del riesgo durante la pandemia por COVID-19, abordando la respuesta institucional y sus efectos en los tres sectores de la comunidad: estudiantes, docentes y trabajadores de limpieza, basándonos en confirmar el éxito de los objetivos establecidos. En primer lugar, se responderán las preguntas individuales planteadas en el objetivo del estudio, teniendo en cuenta la respuesta de la pregunta general que se planteó al inicio de la investigación al igual que la hipótesis de la investigación.

El IEMS Plantel Iztapalapa II Benito Juárez de la CDMX se dio el primer comunicado el 17 de marzo del 2020, interesado por la integridad y la salud de su comunidad, ha seguido de cerca la evolución de la pandemia originada por COVID-19, en constante comunicación con las autoridades de los sectores de Salud y Educación de la Ciudad de México y del Gobierno Federal, por lo que se anunció las medidas de prevención básicas que se han dado a conocer a inicios de pandemia, con el fin de prevenir y seguir las indicaciones para resguardar la integridad de este sector educativo (IEMS, 2020). Tomando en cuenta diez puntos importantes en los cuales, el primer punto habla de las medidas preventivas de higiene conforme a cada plantel, el segundo y el tercero habla sobre filtros escolares para prevenir contagios, el punto cuatro implementa la comunicación con herramientas digitales, dejando de lado la comunicación de riesgos, exponiendo a la comunidad estudiantil a ser partícipes de la infodemia.

Dentro del punto cinco dan seguimiento a las medidas preventivas de higiene y por lo cual en el punto seis se suspenden actividades no esenciales dentro del plantel como medidas preventivas ante la emergencia sanitaria, en el punto siete y décimo habla de darle seguimiento a los comunicados y información sobre la pandemia, sin embargo estos puntos no son suficientes ya que son muy generales y no especifican bien como implementarlos, dejando varios puntos importantes para enfrentar esta emergencia sanitaria, sin tomar en cuenta la comunicación del riesgo, inclusión de toda la comunidad y la atención a las necesidades de cada sector, por lo que se vio deficiencias en la respuesta institucional y la falta de protocolos ante estos fenómenos, ya que en la investigación y en las entrevistas realizadas se pudo observar todas las deficiencias que cada sector afectado durante la pandemia por COVID-19.

La información proporcionada en las etapas cruciales de la pandemia por COVID-19 a menudo no eran lo suficientemente claras, ni accesibles para toda la comunidad, también no

hubo una distribución de información asociada al riesgo de contagio a las diferentes olas y variantes de la enfermedad respiratoria, todo esto contribuye a la percepción del riesgo y aumenta la incertidumbre y desconfianza en las Instituciones, donde se debe de resaltar la importancia de contar con personal capacitado para resolver estas problemáticas adaptadas a las necesidades de cada sector.

La percepción del riesgo era variada considerablemente entre los tres sectores de la comunidad: estudiantes, profesores y trabajadores de limpieza. Cada grupo tenía preocupaciones y necesidades específicas que debían ser abordadas de manera particular, para mejorar las estrategias de prevención planteadas por las instituciones pertinentes, ya que en los comunicados y estrategias implementadas ante la pandemia por COVID-19 se vieron deficientes para estos sectores y no cumplieron con sus necesidades, haciéndolos vulnerables a este fenómeno perturbador. Por la falta de comunicados directos, claros y eficaces para esta comunidad, estaban expuestos a la desinformación, mejor conocida como infodemia que se percibe como una variable social que afecta la percepción del riesgo y el proceso educativo. La ola de información a menudo contradictoria, dificulta la comprensión y el manejo adecuado de la situación de la emergencia sanitaria, haciendo necesario una estrategia de comunicación clara y confiable para controlar sus efectos negativos, que afecte a la sociedad ante un evento o amenaza.

El proceso de enseñanza y aprendizaje se vio gravemente afectado por la pandemia por COVID-19 y la respuesta institucional, derivado de la interrupción en las actividades educativas y la transición a modalidades de enseñanza a distancia donde hubo desafíos en la comunicación a distancia. Claramente en nuestras investigaciones cada sector tuvo diferentes afectaciones por la falta de algún elemento importante para llevar a cabo las actividades que realizaban, por lo que al considerar una nueva modalidad no estaban preparados para realizar nuevas actividades.

La infodemia afecta negativamente el proceso de enseñanza y aprendizaje al distorsionar la comprensión frente al riesgo, ya que este fenómeno Socio-Organizativo trata de la difusión de información falsa y también de información veraz, el problema radica en que la información falsa no es científica, es decir, que es más fácil de digerir y por lo tanto se difunde rápidamente entre las masas, teniendo un alcance global, como objetivo difundir miedo, especulación y rumores, principalmente a través de las nuevas tecnologías, como las redes sociales. Esta situación de la infodemia se vio más desde la mirada de la pandemia por COVID-19 ya que es más difícil de controlar por las redes sociales, que son una fuente grande y accesible para informarse y compartir. Al ser un fenómeno perturbador Sanitario-Ecológico, la sociedad

presenció incertidumbre, miedo y desesperación para evitar contagiarse, por lo que a medida que utilizaron la información sobre la pandemia por COVID-19 estaban expuestos a los rumores, creencias y desinformación sobre qué hacer ante la pandemia, afectando la toma de decisiones.

Por lo que el impacto de los daños fueron de manera directa a cada uno de los individuos, que tenían diferentes vivencias sobre lo que estaba ocurriendo desde la pandemia, hay que destacar que, los que más tuvieron desconcierto acerca de la emergencia sanitaria fueron los que se apegaban a lo que escuchaban, veían o especulaban de lo que en realidad estaba pasando, todo esto a través de su círculo social más cercano compuesto principalmente por sus familiares, amigos, vecinos, conocidos y redes sociales, esta última tuvo un alcance mayoritario gracias a el encierro por la cuarentena, el internet estuvo al alcance de todos durante esta etapa de la pandemia por COVID-19, la población buscaba información de salud, sobre la enfermedad y cómo prevenir dicho virus, sin verificar las fuentes, o instituciones que postearon información al respecto, desarrollando diferentes expectativas de la pandemia por COVID-19, en donde los rumores se difunden haciendo ideas erróneas de lo que estaba pasando en la pandemia, argumentando que no existía, que no afectaba su salud, incluso que era causado por parte del gobierno.

La afectación de la Infodemia dentro de la conducta ante la emergencia sanitaria por COVID-19 se vio desde que inició la pandemia por COVID-19, la población se enfrentó a distintas problemáticas, una de ellas fue la ola de información, que a la hora de difundirse no se verifica la fuente, por lo que no se tenía registro si era verdadera o falsa, convirtiéndose en rumor. Los rumores que se difundieron en la pandemia por mencionar algunos fueron: tiraban el virus por avionetas, en los hospitales que quitaban el líquido de las rodillas, no te internes en los hospitales porque te mueres, la toma de temperatura te mata neuronas, el virus se generó por la ingesta de murciélago, la toma de un *shot* de cloro para desinfectar e infinidades de estos rumores más. La conducta de la población se ve afectada influyendo miedo, incertidumbre, ansiedad, también afecta el funcionamiento de las instituciones especializadas en el tema del virus por COVID-19, ocasionando el aumento de casos positivos a COVID-19, así como la saturación de hospitales y que la población se automedicara afectando su salud.

La percepción del riesgo por COVID-19 fue cambiando conforme la situación en el país, aunque hubo mucha información sobre el tema, los rumores no pararon, esto ocasiona que las personas se expusieron más al virus por no tener la información clara, haciéndolas más vulnerables aún. Para no caer en falsedades y crear información falsa, cambiando la percepción de los individuos con fines desconocidos, el problema radica en que, con la

cuarentena, la población se acercó más a las tecnologías de comunicación, cualquier persona puede postear información, haciéndose pasar por expertos, en redes sociales es donde más se viraliza este tipo de información, el gobierno de México se vio rebasado por esta situación, teniendo poco control de ello.

Por lo que se resalta que, por la falta de protocolos por parte de la Secretaría de Educación Pública, los profesores del IEMS tomaron la iniciativa de informar y formular estrategias de comunicación para sus estudiantes y resolver dudas sobre lo que ocurría. Sin embargo, muchos reconocieron que al inicio de la pandemia también se vieron afectados sobre la infodemia, ya que ellos mismos no reconocía que fuera tan grave la situación y consideraron que se expusieron a el peligro, por lo que crearon estrategias preventivas ante los rumores que se desarrollaron durante la pandemia, para sí disminuirlos entre sus estudiantes y así los mismos lo llevaran a sus círculos sociales, dentro de su trabajo como profesores invitaron a sus alumnos a buscar información de manera correcta en páginas oficiales para no creer y difundir noticias falsas (*fake news*), disminuyendo los rumores entre ellos. Otras acciones que realizaron los profesores hacia los alumnos fueron dándoles pláticas informativas sobre la gravedad de la enfermedad y los cuidados que deberían de realizar para que ellos se cuidaran y protegieran a su familia.

Por la falta de protocolos que disminuyan los riesgos de comunicación se vio afectada la comunidad del IEMS y de igual manera las medidas preventivas ante la emergencia sanitaria, ya que muchos de esta comunidad desconocían la situación y crearon sus propias percepciones de lo que estaba pasando, por lo que se notó que, ante la falta de la participación del gobierno e instituciones indicadas para prevenir esta emergencia sanitaria, por la pandemia por COVID-19.

La comunidad estudiantil en su conjunto han sido actores fundamentales en la respuesta a la pandemia por COVID-19, ya que en la investigación se vio que dentro de las medidas del regreso a las actividades presenciales y retomar la educación de manera normal, no hubo como tal un protocolo completo para prevenir esta situación, ya que solamente los sectores que les dan mayor importancia eran los profesores y estudiantes, dejando de lado a los trabajadores de limpieza, por lo que se notó que no fueron incluidos para estas estrategias y medidas preventivas ante la emergencia sanitaria.

Limitaciones

Durante la elección de tema de tesis, se encontró con varias limitantes, las cuales ocasionaron el retraso de la misma, en el proceso se perdieron aproximadamente seis meses, la problemática que retrasó más fue que al no contar con suficientes profesores en la licenciatura de Protección Civil y Gestión de riesgos en el Plantel San Lorenzo Tezonco, hubo un acercamiento a uno de ellos en cual sugirió abordar el tema de Riesgos Estructurales en las alcaldías Iztapalapa, Iztacalco y el Municipio de Chalco de Díaz Covarrubias, debido a la distancia se planteó delimitarlo a una sola alcaldía, se hizo una investigación, resaltando el interés de una de las más afectadas por el sismo adoptando el tema como: Daños en la colonia del Mar por el Sismo del 19 de septiembre del 2017, después de todo, surgió un problema de comunicación por parte de dicho profesor, ya que no respondía los mensajes de nuestra parte que se le enviaban vía correo electrónico, dejándonos vulnerables ante la situación.

Con otra profesora la comunicación fue más directa; sin embargo, no tenía las experiencias previa del proceso institucional de titulación, prolongando el registro del Proyecto de Investigación, intentándolo numerosas veces, sin recibir el voto aprobatorio por parte de titulación, con un retraso mayor al anterior profesor, en el cual tomó aproximadamente un año este trayecto con la profesora, por lo que se dejó en descanso dos meses para retomarlo después con el profesor Enrique Cruz Villagrán, quien brindó la oportunidad de trabajar con él desde cero, para comenzar a elaborar el anteproyecto con la finalidad de registrarlo en la Coordinación de titulación y es así como el profesor nos orientó de manera correcta desde el anteproyecto, registro de tesis, elaboración de tesis para el beneficio de esta investigación.

Otra de las limitantes fueron los tiempos individuales de los integrantes del equipo, ya que no coincidimos en los horarios de trabajo para el compromiso de la investigación, retrasando así los avances de la tesis, también se complicó la organización del equipo, ya que algunos familiares desafortunadamente fallecieron, otros se hospitalizaron por causas de salud.

Posteriormente para el capítulo IV Metodología, se llegó a la conclusión de utilizar metodología cualitativa, a través de entrevistas semiestructuradas, con una muestra de Estudiantes, Profesores y trabajadores de limpieza. En primera instancia se hizo el acercamiento al plantel del IEMS, en la entrada nos recibieron policías donde se les planteó la propuesta de investigación, por lo que informaron al subcoordinador del plantel de la situación planteada por nosotros, cordialmente dieron la bienvenida, explicándonos los pasos a seguir para que dieran un pase para poder ingresar y entrevistar a la comunidad estudiantil, se siguió el protocolo para poder entrar al mismo, mandando así un correo electrónico al

coordinador del plantel del IEMS Iztapalapa II, Benito Juárez, al no obtener respuesta se tomó la decisión de buscar a los entrevistados por nuestra cuenta, desarrollado estrategias para acercarnos a esta comunidad de nuestra investigación, por lo que se tuvo que aplicar las entrevista fuera de la Institución Académica y explicarles sobre la investigación y contar con ellos para desarrollarla. Entrevistar a personas fuera del plantel ayudó a reducir los tiempos establecidos que se tenía para la recolección de los datos, algunos entrevistados facilitaron el contacto de otros estudiantes, profesores y trabajadores de limpieza, avanzando más rápido en la recolección de información, ya que fue dentro del periodo vacacional.

Alcances

Esta investigación tuvo como objetivo general analizar los factores de la respuesta institucional del Instituto de Educación Media Superior Plantel Iztapalapa II Benito Juárez de la Ciudad de México, que influyeron en la percepción del riesgo ante la pandemia por COVID-19 en los tres sectores de la comunidad. Durante esta investigación en la entrevista de campo se entrevistó a un reducido número de estudiantes, profesores y trabajadores de limpieza donde se pudo analizar esa información proporcionada.

Con esta investigación se obtuvo las herramientas para poder identificar el actuar del sector educativo sustentado con bases teóricas, argumentos creíbles, y una amplia búsqueda de información, identificando y analizando las fortalezas y debilidades de la comunidad al enfrentarse a un fenómeno Sanitario-Ecológico y Socio- Organizativo. Este análisis no solo busca identificar las debilidades y fortalezas de las estrategias implementadas por el Instituto de Educación Media Superior Plantel Iztapalapa II Benito Juárez, sino también proponer recomendaciones y estrategias de mejora que puedan ser aplicables en futuros eventos similares. A través de este estudio, esperamos contribuir al desarrollo de políticas más efectivas y adaptativas en materia de gestión de riesgos y protección civil en el ámbito educativo.

Es viable implementar estrategias en materia de protección civil para el control de información masiva, identificando la información falsa como prioridad para evitar los rumores, y la mala práctica de prevención en caso de una emergencia sanitaria donde las autoridades de Gobierno deben de tener especialistas en el tema para tener una buena difusión al informar sobre la pandemia, ya que se vio que durante la pandemia por COVID-19 afecto al comunicar el riesgo, creando confusión en los ciudadanos, causando afectaciones en su percepción, dificultando por la mala información que difunden las redes sociales y la misma sociedad.

Propuesta desde Protección Civil y Gestión de Riesgos con respecto al tema

Es importante retomar algunos resultados de las entrevistas realizadas halladas en el capítulo V Análisis de resultado, con la finalidad de puntualizar las debilidades del sector educativo del Gobierno Mexicano, donde encontraron carencias notables en temas de comunicación del riesgo, prevención, protocolos, estrategias y recursos, estas necesidades afectaron el sector educativo, dejando como principales responsables a los profesores, donde mencionaron que cuando se presentó la emergencia sanitaria los mismos lo resolvieron conforme iba avanzando la Pandemia por COVID-19, formulando estrategias conforme a las necesidades de sus alumnos. Con respecto a los trabajadores de intendencia no fueron incluidos en los protocolos y estrategias impuestos por la SEP y el gobierno de México, volviéndose vulnerables a la pandemia por COVID-19.

En cuanto a los profesores se sentían incapaces de informar a los estudiantes sobre la Pandemia por COVID-19, esto habla de que no recibieron orientación por parte de la institución educativa, mientras que otros profesores si tomaron ese papel debido al carácter de su materia de Biología, pero al no ser expertos en epidemiología y comunicación del riesgo, hubo cierta incredulidad gracias a las olas de información que se presentaron, tanto en internet como en la población, por lo que los profesores, se vieron rebasados por estos fenómenos sociales, donde la comunidad estudiantil también era partícipe de la desinformación masiva.

Los entrevistados comentan que estarían preparados para afrontar una nueva pandemia ya que la que vivieron les dejó un aprendizaje para mitigar el impacto, los profesores están dispuestos a aportar estrategias para el mejoramiento de un protocolo; sin embargo, comentan que el gobierno tienen muchas carencias institucionales y muchas veces se ven rebasadas las capacidades de respuesta ante diferentes fenómenos perturbadores, además hay que destacar que la población en general en algunos casos no ayudan, porque entorpecen el actuar de las autoridades, al no acatar indicaciones establecidas para el bien de la población y la prevención.

En el Instituto de Educación Media Superior Plantel Iztapalapa II Benito Juárez de la Ciudad de México, como ya se mencionó en la pandemia se vieron rebasados por distintas problemáticas, una de ellas fue que no contaban con protocolos aterrizados a la emergencia sanitaria, por lo que tuvieron la necesidad de realizarlos con destiempo, sin tomar en cuenta la mayor parte de la situación. El sector de educación debe de contar con planes de emergencia, protocolos y conocer medidas de autoprotección ante distintos escenarios, con la finalidad de estar preparados ante un fenómeno perturbador, es necesario tener un estudio

poblacional, cultural, económico, para adaptarlo de acuerdo a las necesidades de cada sector educativo. Sin dejar de lado la comunicación del riesgo y la manera de aplicarlo, para no crear desinformación y confusión.

Desde la mirada del gestor de riesgo en este caso en particular, se debe de educar en materia de protección civil, por medio de la comunicación del riesgo aplicando las 5 etapas (preparación, inicio, control, recuperación y evaluación) utilizar a las autoridades educativas como portavoz para que se difunda la información hasta llegar a los responsables de cada nivel educativo: Prescolar, Primarias, Secundarias, Preparatorias y Universidades, hasta llegar a los profesores y que se ponga en marcha dichos protocolos, con la finalidad de tener un control educativo respecto a cualquier evento perturbador que afecte a la comunidad estudiantil, sin dejar de lado la población de los planteles, donde se necesita información precisa para protegerse a sí misma, a su familia y comunidades, si se actúa de manera rápida, puede mitigarse el impacto de la desinformación y por lo tanto la infodemia, no podrá afectar la percepción de la sociedad, ni afectar la salud, como en casos de algún fenómeno Sanitario-Ecológico, aunque el verdadero reto de la gestión de riesgos radica en las redes sociales, donde se difunde rápidamente la información, por este lado el gobierno de México debe de contar con una estrategia de comunicación del riesgo digital, haciendo alianzas con las redes sociales para introducir información verificada a la población erradicando los rumores e información falsa.

Para cumplir con esto hay que hacer partícipe a la ciudadanía en temas relacionados sobre fenómenos perturbadores para tener una cultura de prevención ante cualquier emergencia o amenaza.

Glosario

Amenaza: Evento físico potencialmente perjudicial, natural o derivado de la actividad humana, que puede causar pérdida de vidas o lesiones, daños materiales, grave perturbación de la vida social y económica o degradación ambiental. Las amenazas incluyen condiciones latentes susceptibles de materializarse en el futuro. Pueden tener diferentes orígenes: natural (geológico, hidrometeorológico) o antropogénico (químico-tecnológico, sanitario-ecológico o socio organizativo).

Análisis de vulnerabilidad y riesgo: Análisis cualitativo y cuantitativo de la infraestructura básica y estratégica, así como el medio ambiente, de la susceptibilidad a la que está expuesta la población a sufrir un daño frente a potenciales agentes perturbadores.

Autoridades Escolares: Al personal que lleva a cabo funciones de dirección o supervisión en los sectores, zonas o centros escolares.

Brote: Aumento súbito de los casos de una enfermedad.

Comité Interno de Protección Civil Escolar (CIPCE)/Comité Interno de Seguridad Escolar (CISE): Órgano Interno que opera, difunde y actualiza el Programa Interno de Protección Civil Escolar (PIPCE), debe contar con personal organizado y capacitado para salvaguardar la vida, bienes y entorno de quienes se encuentran en el inmueble. La Coordinación está a cargo del director de la Escuela, quien deberá cumplir en todo momento con la normatividad establecida.

Comunicación: Acto de relación entre dos o más sujetos, mediante el cual se evoca en común un significado.

Contagio: Transmisión de una enfermedad por contacto con el agente patógeno.

Control y mitigación: Intervención que se aplica cuando la infección en la población alcanza la fase de epidemia o pandemia. El objetivo es proveer cuidado oportuno y de calidad a los pacientes que lo necesiten, mitigar o reducir el impacto de la enfermedad y reducir su incidencia, morbimortalidad, así como las alteraciones secundarias de los sistemas económicos, sociales y políticos.

Crisis: Es la combinación de situaciones de riesgo y condiciones de vulnerabilidad, que ocurren a una o varias personas, incidiendo en sus actividades cotidianas, que rebasan su capacidad de atención, requiriendo de apoyo externo.

De acuerdo a la normatividad, leyes y teorías de Protección civil y Gestión de riesgos. En México se establecieron conceptos claves para entender mejor en qué consisten los fenómenos perturbadores para salvaguardar la vida de las personas. Dichos conceptos son los siguientes:

Declaratoria de Desastre: Acto mediante el cual el Gobierno de la Ciudad de México reconoce que uno o varios fenómenos perturbadores han causado daños que rebasan la capacidad de recuperación de las Alcaldías.

Declaratoria de Emergencia: Reconocimiento por parte del Gobierno de la Ciudad de México de que existe riesgo inminente a que ocurra un desastre que ponga en riesgo la vida, el patrimonio de la población, los Servicios Vitales o los Sistemas Estratégicos.

Desastre: Al resultado de la ocurrencia de uno o más agentes perturbadores severos y/o extremos, concatenados o no, de origen natural o de la actividad humana, que cuando acontecen en un tiempo y en una zona determinada, causan daños y que por su magnitud exceden la capacidad de respuesta de la comunidad afectada.

Distanciamiento social: Aumentar el espacio y evitar el contacto físico entre dos personas para evitar la propagación de una enfermedad. En el caso de la infección por SARS-CoV-2 se sugiere una distancia de dos metros entre personas para eludir el contagio por la dispersión de gotas y aerosoles. También incluye medidas como el teletrabajo, el cierre de escuelas y la cancelación o postergación de reuniones con grandes cantidades de personas.

Emergencia: Situación anormal que puede causar un daño a la sociedad y propiciar un riesgo excesivo para la seguridad e integridad de la población en general, generada o asociada con la inminencia, alta probabilidad o presencia de un fenómeno perturbador.

Factor de riesgo: Es el atributo o exposición de una persona o población que incrementa la probabilidad de que suceda un accidente o que la gravedad de sus consecuencias sea mayor.

Fenómeno Antropogénico: Agente perturbador producido por la actividad humana.

Fenómeno Astronómico: Eventos, procesos o propiedades a los que están sometidos los objetos del espacio exterior incluidos estrellas, planetas, cometas y meteoros. Algunos de estos fenómenos interactúan con la tierra, ocasionándole situaciones que generan perturbaciones que pueden ser destructivas tanto en la atmósfera como en la superficie terrestre, entre ellas se cuentan las tormentas magnéticas y el impacto de meteoritos.

Fenómeno Geológico: Agente perturbador que tiene como causa directa las acciones y movimientos de la corteza terrestre. A esta categoría pertenecen los sismos, las erupciones volcánicas, los tsunamis, la inestabilidad de laderas, los flujos, los caídos o derrumbes, los hundimientos, la subsidencia y los agrietamientos.

Fenómeno Hidrometeorológico: Agente perturbador que se genera por la acción de los agentes atmosféricos, tales como: ciclones tropicales, lluvias extremas, inundaciones pluviales, fluviales, costeras y lacustres; tormentas de nieve, granizo, polvo y electricidad; heladas; sequías; ondas cálidas y gélidas; y tornados.

Fenómeno Perturbador: Evento de carácter geológico, hidrometeorológico, químico tecnológico, sanitario-ecológico, socio-organizativo o astronómico con potencial de causar daños o pérdidas en sistemas expuestos vulnerables, alteración de la vida social y económica o degradación ambiental.

Fenómeno químico-tecnológico: Agente perturbador que se genera por la acción violenta de diferentes sustancias derivadas de su interacción molecular o nuclear. Comprende fenómenos destructivos tales como: incendios de todo tipo, explosiones, fugas tóxicas, radiaciones y derrames.

Fenómeno sanitario-ecológico: Agente perturbador que se genera por la acción patógena de agentes biológicos que afectan a la población, a los animales y a las cosechas, causando su muerte o la alteración de su salud. Las epidemias o plagas constituyen un desastre sanitario en el sentido estricto del término. En esta clasificación también se ubica la contaminación del aire, agua, suelo y alimentos.

Fenómeno socio-organizativo: Agente perturbador que se genera con motivo de errores humanos o por acciones premeditadas, que se dan en el marco de grandes concentraciones o movimientos masivos de población, tales como: demostraciones de inconformidad social, concentración masiva de población, terrorismo, sabotaje, vandalismo, accidentes aéreos, marítimos o terrestres, e interrupción o afectación de los servicios básicos o de infraestructura estratégica.

Identificación de Riesgos: Es el reconocimiento y valoración de los daños y pérdidas probables y su distribución geográfica, a través del análisis de los peligros, las condiciones de Vulnerabilidad y los Sistemas Expuestos; incluye el análisis de las causas y factores que han contribuido a la generación de Riesgos, así como escenarios probables.

Infodemia: (Infomedic) Deriva de la fusión de las palabras información y epidemia. Es la situación en la que hay un aumento abrupto de información sobre un tema en particular. Sin embargo, puede abundar información falsa o engañosa, que lleva a mermar la confianza en las autoridades académicas y gubernamentales (WHO).

Mitigación: Las acciones realizadas con el objetivo de disminuir la vulnerabilidad ante la presencia de los Fenómenos Perturbadores.

Pandemia: Propagación mundial de una enfermedad generada por un microorganismo que se transmite de forma eficaz y es capaz de producir casos por transmisión comunitaria en múltiples lugares.

Peligro: Probabilidad de ocurrencia de un agente perturbador potencialmente dañino de cierta intensidad, durante un cierto periodo y en un sitio determinado.

Plan de Reducción de Riesgos: Son el conjunto de acciones dispuestas con anticipación a eventos adversos, con el fin de proteger a la población, los bienes, servicios y el ambiente, ante el impacto de un fenómeno perturbador, por medio de la reducción/mitigación del riesgo (prevención), así como la organización para las acciones relacionadas con la respuesta y la recuperación, a partir del impacto del evento adverso, en condiciones previamente vulnerables.

Prevención: Conjunto de acciones y mecanismos implementados con anticipación a la emergencia o desastre, tendientes a enfrentar, identificar, reducir, asumir, mitigar y transferir riesgos, así como evitar o disminuir los efectos destructivos de los fenómenos perturbadores sobre la vida, bienes y entorno de la población, así como los servicios estratégicos, los sistemas vitales y la planta productiva.

Previsión: Tomar conciencia de los riesgos que pueden causarse y las necesidades para enfrentarlos a través de las etapas de identificación de riesgos, prevención, mitigación, preparación, atención de emergencias, recuperación y reconstrucción.

Programa Interno de Protección Civil Escolar (PIPCE): Es un instrumento de planeación y operación, circunscrito al ámbito de una dependencia, entidad, establecimiento, empresa, institución u organismo del sector público, privado o social; que tiene como propósito reducir los riesgos previamente identificados y definir acciones preventivas y de respuesta para estar en condiciones de evitar o atender la eventualidad de alguna Emergencia o Desastre.

Protección Civil: Es la acción solidaria y participativa, que en consideración tanto de los Riesgos de origen natural o antrópico como de los efectos adversos de los fenómenos Perturbadores prevé la coordinación y conservación de los sectores público, privado y social en el marco del Sistema, con el fin de crear un conjunto de disposiciones, planes, programas, estrategias, mecanismos y recursos para que de manera corresponsable, y privilegiando la Gestión Integral de Riesgos y la continuidad de operaciones, se apliquen las medidas y acciones que sean necesarias para salvaguardar la vida, integridad y salud de la población, así como sus bienes, la infraestructura, la planta productiva y el medio ambiente.

Resiliencia: Es la capacidad de un individuo, familia, comunidad, sociedad, y/o sistemas potencialmente expuestos a un peligro o riesgo para resistir, asimilar, adaptarse y recuperarse del impacto y efectos de un fenómeno perturbador en un corto plazo y de manera eficiente, a través de la preservación y restauración de sus estructuras básicas y funcionales, logrando una mejor protección futura, mejorando las medidas de reducción de riesgos y saliendo fortalecidos del evento.

Riesgo de Desastre: La probabilidad de que el impacto de un Fenómeno Perturbador sobre un Sistema Expuesto rebase la capacidad de respuesta de este.

Riesgo: Probabilidad medida de que la ocurrencia de un fenómeno perturbador produzca daños en uno o varios lugares que afecten la vida, bienes o entorno de la población.

Rumor: El rumor no es aberración patológica o excepción temporaria, sino modo de expresión privilegiado del pensamiento social.

Virus: Agente infeccioso que solo puede reproducirse en tejidos vivos de otros seres. La forma extracelular inerte se llama virión, forma en que penetra a la membrana celular del huésped y libera su ácido nucleico.

Vulnerabilidad: Susceptibilidad o propensión de un agente afectable a sufrir daños o pérdidas ante la presencia de un agente perturbador, determinado por factores físicos, sociales, económicos y ambientales.

Referencias

Acevedo, A., & Vargas, F. (2000, junio). Reseña de "Sociología del riesgo" de Niklas Luhmann. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, VI(11), 149-157.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31601109>

Alcaldía Iztapalapa. (2020a, 30 de abril). Publicaciones [Página de Facebook]. Facebook recuperado el 6 Agosto de 2022.
<https://www.Facebook.com/Alclztapalapa/photos/a.353149074824457/1779787555493928/>

Alcaldía Iztapalapa. (2020b, 31 de mayo). [Página de Facebook]. Facebook recuperado el 6 agosto de 2022.
<https://www.Facebook.com/Alclztapalapa/photos/a.353149074824457/1810133959125954/>

Alcaldía Iztapalapa. (2020c, 30 de junio). [Página de Facebook]. Facebook recuperado el 6 agosto de 2022.
<https://www.Facebook.com/Alclztapalapa/photos/a.353149074824457/1841548275984522/>

Alcaldía Iztapalapa. (2020d, 31 de julio). [Página de Facebook]. Facebook recuperado el 6 agosto de 2022.
<https://www.Facebook.com/Alclztapalapa/photos/a.353149074824457/1873763412763008/>

Alcaldía Iztapalapa. (2020e, 31 de agosto). [Página de Facebook]. Facebook recuperado el 6 agosto de 2022.
<https://www.Facebook.com/Alclztapalapa/photos/a.353149074824457/1908071292665553/>

Alcaldía Iztapalapa. (2020f, 30 de septiembre). [Página de Facebook]. Facebook. recuperado el 6 agosto de 2022.
<https://www.Facebook.com/Alclztapalapa/photos/a.353149074824457/194031292610805/6/>

Alcaldía Iztapalapa. (2020g, 31 de octubre). [Página de Facebook]. Facebook recuperado el 6 agosto de 2022.

<https://www.Facebook.com/Alclztapalapa/photos/a.353149074824457/1974665346006147/>

Alcaldía Iztapalapa. (2020h, 30 de noviembre). [Página de Facebook]. Facebook recuperado el 6 agosto de 2022. <https://www.Facebook.com/Alclztapalapa/photos/a.353149074824457/200613073285968/>

Alcaldía Iztapalapa. (2020i, 31 de diciembre). [Página de Facebook]. Facebook recuperado el 6 agosto de 2022. <https://www.Facebook.com/Alclztapalapa/photos/a.353149074824457/203293944684543/>

Álvarez A. N., & García, M. M. (2020). *Creencias anticientíficas sobre la COVID-19 desde el punto de vista de la psicología y la antropología: Una aportación hacia el diseño de herramientas conductuales para la Jornada Nacional de Sana Distancia*. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/13/6309/5a.pdf>

Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo Hacia una nueva modernidad*. Paidós Básica.

Camacho, O. S. & Torres, P. M. (2020). Introducción: Ciudades resilientes a desastres. 21-30. https://imco.org.mx/wp-content/uploads/2020/11/20201111_ICU-2020_Documento.pdf

Carrillo, A. M. (2002). Economía política y salud pública en el México porfiriano (1876-1910). *Historia, Ciencias, Saúde*, 9(supl.), 67-87. <https://www.scielo.br/j/hcsm/a/hfzR3gPFzFGwNN5Xfk39g5w/?format=pdf&lang=es>

Casino, G. (2022). Comunicación en tiempos de pandemia: información, desinformación y lecciones provisionales de la crisis del coronavirus. *Gaceta Sanitaria: Sociedad Española de Salud Pública y Administración Sanitaria*, 36(S1), S97-S104. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2022.01.003>

Chakraborty, S. (2020). *How Risk Perceptions, Not Evidence, Have Driven Harmful Policies on COVID-19*. [Cómo las percepciones de riesgo, no la evidencia, han impulsado políticas dañinas sobre el COVID-19]. https://www.researchgate.net/publication/340790843_How_Risk_Perceptions_Not_Evidence_Have_Driven_Harmful_Policies_on_COVID-19

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2010, 23 de marzo). *Evaluación Preliminar del Impacto en México de la Influenza AH1N1, Documento elaborado por el equipo conjunto CEPAL/OPS-OMS a solicitud y con el apoyo del Gobierno de México.* https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/25901/LCmexL958_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios. (2013). *Programa de Acción específico: Protección contra riesgos sanitarios.* https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/400539/pae_cofepris.pdf
- Consejo de Salubridad General. (2021, mayo-agosto). Antecedentes de los Comités de la Comisión de Certificación de Establecimientos de Atención Médica (CCEAM). *Acuerdos. Revista del Consejo de Salubridad General*, 2(3), pp.25-26. http://www.csg.gob.mx/descargas/pdf/comunicacion/revista/REVISTA_ACUERDOS_N-3_Mayo-Agosto_2021.pdf
- Díaz-Castrillón, F. J., & Toro-Montoya, A. I. (2020, Mayo). SARS-CoV-2/COVID-19: el virus, la enfermedad y la pandemia. *Médica Colombiana*, 24(3), 183-205. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1096519/covid-19.pdf>
- Edwards, L. (2016). Análisis De La Percepción Social Del Riesgo Y De La Vulnerabilidad Con Enfoque De Género En Población Expuesta A Amenazas De Origen Natural En La Ciudad De Iquique. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/143518/analisis-de-la-percepcion-social.pdf?sequence=1>
- Elorza, H. (2001). *Estadística para las ciencias sociales y del comportamiento.* <https://www.uv.mx/rmipe/files/2015/09/Estadistica-para-las-ciencias-sociales-del-comportamiento-y-de-la-salud.pdf>
- Fernández, A. M. (2020). Infodemia: rumores, fake news, mitos. *Sintaxis Revista científica de Centro de Investigación para la Comunicación Aplicada*, 2(Ed. Especial COVID-19), 35-55. <https://revistas.anahuac.mx/index.php/sintaxis/article/view/531/394>
- Fernández, J. M. (2013): *Gestión e intervención psicológica en emergencia y catástrofe.* Psicología pirámide. <https://unidaddegenerosgg.edomex.gob.mx/sites/unidaddegenerosgg.edomex.gob.mx/files/files/Biblioteca%202022/Manuales%20y%20protocolos/MP->

[14%20Gestión%20e%20intervención%20psicológica%20en%20emergencias%20y%20catástrofes.%20Juan%20M.%20Fernández%20Millán.pdf](#)

García, A. (2005, 23 de junio). El riesgo como construcción social y la construcción social de riesgos. *La jornada*.
<https://cieras.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1015/262/1/EL%20RIESGO%20COMO%20CONTRUCCION%20SOCIAL.pdf>

Gilibets, L. (2023, 26 de junio). *El prosumidor: cómo es y cómo se comporta*. IEBS.
<https://www.iebschool.com/blog/prosumidor-marketing-digital/#:~:text=Un%20prosumidor%20es%20un%20individuo,la%20co%2Dcreaci%C3%B3n%20son%20fundamentales>

Gobierno de México. (2018, 15 de abril). *¡Cumplimos 18 años!*
<https://www.iems.cdmx.gob.mx/comunicacion/nota/cumplimos-18-anos#:~:text=El%2030%20de%20marzo%20de,la%20primer>

Gobierno de México. (2020a, 19 de septiembre). *Terremoto, México, 1985. Conmemoración del terremoto de México de 1985*. <https://www.gob.mx/siap/articulos/terremoto-mexico-1985?idiom=es>

Gobierno de México. (2020b, 14 de marzo). *Comunicado conjunto No. 3 Presentan Salud y SEP medidas de prevención para el sector educativo nacional por COVID-19* [<https://www.gob.mx/sep/articulos/comunicado-conjunto-no-3-presentan-salud-y-sep-medidas-de-prevencion-para-el-sector-educativo-nacional-por-covid-19?idiom=es>].

Gobierno de México. (2021 a, 25 de octubre). 34° Informe epidemiológico de la situación de covid-19: Dirección de información epidemiológica, 25 de octubre de 2021 [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/680333/Informe_COVID-19_2021.10.25.pdf]

Gobierno de México. (2021b, 19 de septiembre). *Noticias falsas la otra pandemia*. <https://www.gob.mx/profeco/es/articulos/noticias-falsas-la-otra-pandemia?idiom=es>

Gobierno de México. (2023, 1 de Octubre). Informe integral de Covid-19 en México. (03). https://epidemiologia.salud.gob.mx/gobmx/salud/documentos/covid19/Info-03-23-Int_COVID-19.pdf

- González, M. V., & Rodríguez, G. (2021). Gestión informativa de la infodemia en medios digital: experiencia de las agencias de noticias. *Revista Panamericana de Salud Pública*, (45), 1-5.
<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53833/v45e252021.pdf>
- Guzmán, G. (2012). *La Construcción Social del Riesgo en el sureste de México: el Huracán Isidro en dos Comunidades de Yucatán* [Disertación de Maestría inédita]. El Colegio de la Frontera del Norte. <https://www.colef.mx/posgrado/wp-content/uploads/2014/03/TESIS-Guzmán-Noh-Gertrudis-1.pdf>
- Hernández, F., Vargas, P. E., & Tello, M. R. (2021). *Creencias sobre la pandemia y las medidas de protección en pacientes que acuden al servicio de urgencias por probable COVID-19*. doi: 10.35366/101678. <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2021/con213e.pdf>
- Herrera, R. (2020, 29 diciembre). Están 49 hospitales Covid del Valle de México al 100%. *Reforma*. <https://www.reforma.com/estan-49-hospitales-covid-del-valle-de-mexico-al-100/ar2097036>
- Huter, R. (2020, septiembre). *Las Fake News. Taller de análisis de la información. Facultad de Periodismo y Comunicación Social*. Universidad Nacional de la Plata. <https://perio.unlp.edu.ar/catedras/taideportivo/wp-content/uploads/sites/113/2020/09/Huter-Las-fake-news.pdf>
- Instituto de Educación Media Superior. (2020, 17 de marzo). *PLAN DE CONTINGENCIA POR EL CORONAVIRUS (COVID-19)*. https://iems.cdmx.gob.mx/storage/app/media/plan_contingencia_covid19_3.pdf
- Instituto de Educación Media Superior. (s.f.). *Programa de Protección Civil*. <http://www.iems.edu.mx/descargar-7f8e922ebd29b66bdc66db05829c5ec3.pdf>
- KreabWorldwide. (2020). ¿CÓMO EVITAR LAS FAKE NEWS? Recuperado de: <https://kreab.com/bogota/wp-content/uploads/sites/9/2021/05/como-evitar-las-fake-news.pdf>
- Ley General de Comunicación Social [L.G.C.S.], reformada, Diario Oficial de la Federación [D.O.F.], 27 de abril de 2022 (México). <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGCS.pdf>

Ley General de Protección Civil [L.G.P.C.], reformada, Diario Oficial de la Federación [D.O.F.], 03 de junio de 2014 (México).
https://www.ucof.mx/content/cms/13/file/federal/LEY_GRAL_DE_PROT_CIVIL.pdf

Ley General de Salud [L.G.S.], reformada, Diario Oficial de la Federación [D.O.F.], 24 de marzo de 2023 (México).
https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Ley_General_de_Salud.pdf

Oficina Federal de Protección Civil (2014). Gestión Integral del Riesgo: Su importancia para proteger a las personas y sus medios de sustento.
https://www.shareweb.ch/site/DRR/Documents/Types%20of%20activity/Risk%20Governance/Guidelines_Switzerland_Integrated_Risk_Management_IRM_2014_BABS_Spanish.pdf

Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Entender la infodemia y la desinformación en la lucha contra la COVID-19. Caja de herramientas: Transformación digital. Herramientas de conocimiento.*
https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52053/Factsheet-Infodemic_spa.pdf

Oseguera-Montiel, A. (2021). El otro virus: rumores y chismes sobre la pandemia COVID-19. Una explicación cognitiva. *Antropología Americana*, 6(11), 11-30.
<https://revistasipgh.org/index.php/anam/article/view/801/1698>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD] (2021). Desarrollo en México y COVID-19. Desafíos a un año y medio del inicio de la contingencia sanitaria.
<https://mexico.un.org/sites/default/files/2021-12/Desarrollo%2520en%2520Mexico%2520y%2520COVID19%20%281%29.pdf>

Puente, A. S. (2018). *La Gestión Integral del Riesgo de Desastre en las Metrópolis*, (1a ed.). Siglo Veintiuno.

Reglamento de la Ley General de Salud En materia de sanidad internacional [R.L.G.S.M.S.I.], reformada, Diario Oficial de la Federación [D.O.F] 10 Julio 1985 (México)
https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LGS_MSI.pdf

Reglamento Sanitario Internacional [R.S.I.], 2005 (Francia).
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/246186/9789243580494-spa.pdf?sequence=1>

- Ríos, G. C. (2022). Pandemia, rumores, noticias falsas. Hacia un desciframiento de la infodemia en México. E-ISSN 2395-8464. <https://secuencia.mora.edu.mx/index.php/Secuencia/article/view/2071>
- Rodríguez, A., Torres, S. C., & Hernández, A. P. (2013). *La comunicación en la gestión del riesgo de desastres: el papel de la relación comunidad y entorno*; Universidad Distrital Francisco José de Caldas. ISBN: 978-958-8782-72-0. https://cortolima.gov.co/images/planes_y_programas/gestion_del_riesgo/modulos_gestion/Modulo_III_021013_Alta.pdf
- Rodríguez, J., Zaccareli, M., & Pérez, R. (2006). *Guía práctica de salud mental en situaciones de desastres*. Organización Panamericana de la Salud. <https://www.eird.org/isdr-biblio/PDF/Guia%20practica%20de%20salud%20mental.pdf>
- Salas, C. (2019, 5 de septiembre). La primera Fake News de la historia. *Historia y comunicación social*, 24(2), 411-431. <https://revistas.ucm.es/index.php/HICS/article/view/66268/4564456552454>
- Sánchez, M. C. (2018, julio). Sistema Nacional de Protección Civil. *Mirada Legislativa*, (150), 1-33. <http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/bitstream/handle/123456789/4052/mirada%20150.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20protecci%C3%B3n%20civil%20en%20eI,Protocolo%20%20de%20los%20Tratados>
- Santini, O. (2017) Intervenciones Psicosociales en Emergencias y Desastres Construcciones desde la experiencia . En M.Costa (Comp.) *Intervención psicosocial en situaciones de desastre*. Oscar Santini Eds. (1a Ed., pp. 25-56). http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/IntervencionesPsicosociales.pdf
- Secretaría de Cultura. [@cultura_mx]. (2020,15 de marzo). *México NO vive una situación de emergencia por #coronavirus #COVID19, sigue las recomendaciones de los expertos y recuerda: [tweet]*.
- Secretaría de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil [SGIRPC]. (2023, 1 de diciembre). *La Gestión Integral de Riesgos desde el enfoque de Derechos Humanos [Publicación en un foro en línea]*.

<https://www.proteccioncivil.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Comunicacion/memoria-foro-la-gestion-integral-de-riesgos-2.pdf>

Secretaría de la Defensa Nacional. (2019). *¿Qué es el Plan DN-III?*.
<https://www.gob.mx/sedena/acciones-y-programas/que-es-el-plan-dn-iii-e>

Secretaria de salud (2024). Informe semanal de la covid-19, influenza y otros virus respiratorios, 2024
[\[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/913657/ERV_SE18_2024.pdf\]](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/913657/ERV_SE18_2024.pdf)

Seeffoó, J. L. (2004, invierno). Reseña de “La Aceptabilidad del Riesgo según las ciencias sociales” de Mary Douglas. *Estudios de historia y sociedad*, XXV(97), 299-306.
<https://www.redalyc.org/pdf/137/13709711.pdf>

Slower, P. & Weber, E. (2002). Perception of risk posed by extreme events. [Percepción del riesgo que representan los eventos externos] 2-19.

Suárez, D. F & Aguilera, G. M (2017). La gobernabilidad de México ante los desafíos del entorno global [seminario web] Universidad Nacional Autónoma de México [UNAM].

Suárez, V., Suárez, Q. M., Oros, R. S., & Ronquillo, J. E. (2020, noviembre). Epidemiología de COVID-19 en México: del 27 de febrero al 30 de abril del 2020. *Revista Clínica de España*, 220(8), 463-471
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7250750/#:~:text=El%20primer%20caso%20o%20caso,Italia%20y%20ten%C3%ADa%20s%C3%ADntomas%20leves>

Tapia, M., Ruiz, N., Flores, C., Freyermuth, L., Llano M., Ruíz, M. T. Tecua, T., & Mac Gregor, J. (Eds.). (2020). *Información de interés público para la gestión del riesgo de desastres y atención a emergencias*.
https://infocdmx.org.mx/images/biblioteca/2021/10092021_EstudioExterno1.pdf

Universidad Nacional Autónoma de México. (2020, 10 de abril). Guía jurídica por afectaciones derivadas del covid-19. *¿Qué es el Consejo de Salubridad General y por qué son importantes sus determinaciones?*
<https://asesoria.juridicas.unam.mx/preguntas/pregunta/43-Que-es-el-Consejo-de-Salubridad-General-y-por-que-son-importantes-sus-determinaciones>

Wang, J. Xiao, M. Wang a.& Sol, Y.(2024). Risk perception, compliance with COVID-19 measures, and the role of social media after China's lockdown lift [Percepción de riesgo,

cumplimiento de las medidas COVID-19 y el papel de las redes sociales tras el levantamiento del confinamiento en China.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844024008521>

Wilches, C. G. (1993). La vulnerabilidad Global.

<https://www.desenredando.org/public/libros/1993/ldnsn/LosDesastresNoSonNaturales-1.0.0.pdf>

Anexos

ANEXO 1. CARTA DE PRESENTACIÓN



San Lorenzo Tezonco | Coordinación de Plantel



Ciudad de México, a 13 de junio de 2023.
Oficio No. **UACM/SLT/COORD/O-123/2023**
Asunto: **Carta de presentación**

Arq. Antonio García Rodríguez
Coordinador Académico del Instituto de Educación Media Superior

Presente

Por este medio hacemos de su conocimiento que los estudiantes: **Lesly Cecilia Muñoz Reséndiz 16-003-0378**, **José Armando Landín Arriaga 16-003-0734**, inscritos en la carrera de Protección Civil y Gestión de Riesgos, quienes están realizando su investigación de tesis: **"Influencia de la infodemia ante la enfermedad por Coronavirus (COVID-19) desde la Percepción Social del Riesgo en la comunidad del Instituto de Educación Media Superior Plantel Iztapalapa II Benito Juárez de la Ciudad de México"**; dirigida por el **Mtro. Enrique Cruz Villagrán profesor investigador de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México en el Plantel San Lorenzo Tezonco**; misma que se encuentra en la fase de recolección de información a través de entrevistas semi-estructuradas, dirigidas a estudiantes, coordinadora de plantel, administrativos y de intendencia.

Considero pertinente mencionar que los datos e información recabada se utilizarán únicamente con fines académicos, expresados en una carta de Consentimiento Informado, misma que se les proporcionará antes de realizar la entrevista.

De antemano, agradecemos el apoyo brindado para que los estudiante puedan llevar a cabo estas actividades, enviándole un saludo cordial.

Atentamente

M. en C. Juan Carlos Aguilar Franco
Coordinador del plantel
"Nada humano me es ajeno"



Por el uso responsable en el consumo de papel, las copias se enviarán en formato electrónico.

C.c.p.
AFJC/lt*

Prolongación San Isidro 151, colonia San Lorenzo Tezonco, alcaldía Iztapalapa.
Ciudad de México, código postal 09790, teléfono 55-5134-9804, extensiones 13061, 13062, 13063 y 13066.
Correo electrónico coordslt@uacm.edu.mx, página web www.uacm.edu.mx

ANEXO 2.

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____, Edad _____ declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio sobre "La influencia de la Infodemia ante la enfermedad por Coronavirus (COVID-19) desde la Percepción Social del Riesgo en la comunidad del Instituto de Educación Media Superior Plantel Iztapalapa II Benito Juárez de la Ciudad de México", con el objetivo de describir la manera en que afecta la Infodemia a la Percepción Social del Riesgo por COVID-19 en la comunidad del Instituto de Educación Media Superior Plantel Iztapalapa II Benito Juárez de la Ciudad de México, que pretende aportar al conocimiento, comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución.

Acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio o video para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso parte del equipo docente de la carrera de Protección Civil y Gestión de Riesgos de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, que guían la investigación.

Declaró que se me ha informado ampliamente sobre los posibles beneficios, riesgos y molestias derivados de mi participación en el estudio, y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad. Los investigadores y la investigadora responsables del estudio: José Armando Landín Arriaga y Lesly Cecilia Muñoz Reséndiz se han comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que les plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Asimismo, los investigadores y la investigadora me han dado seguridad de que no se me identificará en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial, usando un pseudónimo al referirse a mi persona. En caso de que el producto de este trabajo se requiera mostrar al público externo (publicaciones, congresos y otras presentaciones), se solicitará previamente mi autorización.

Por lo tanto, como participante, acepté la invitación en forma libre y voluntaria, y declaro estar informada de que los resultados de esta investigación tendrán como producto un informe, para ser presentado como parte de la Tesis antes mencionada de los investigadores y la investigadora. He leído esta hoja de consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.

Ciudad de México, a _____ del 2023.

Nombre y Firma de la Participante

Investigador

Investigador

**ANEXO 3.
GUIÓN DE ENTREVISTA**

GUIÓN DE ENTREVISTA INDIVIDUAL CON: _____

Edad: _____

Fecha: _____

Ocupación o puesto: _____

Hora de Inicio: _____

Hora de Término: _____

Entrevistador: _____

Observador: _____

TEMA DE LA ENTREVISTA:			
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:			
CONTENIDO (Puntos a tratar). a) Pasado. b) Presente. c) Futuro.			
PREGUNTA DETONADORA	PREGUNTAS DERIVADAS DE LA PREGUNTA DETONADORA (durante la entrevista)	RESPUESTAS RELEVANTES	OBSERVACIONES CONDUCTA NO VERBAL
PASADO			
PRESENTE			
FUTURO			

ANEXO 4.

FORMATO DE ANÁLISIS DE RESULTADOS

Durante la pandemia (Sector profesores)

Comunicación del riesgo en el IEMS 1 **Papel del Coordinador**

- I. ¿Cómo fue el actuar del coordinador del plantel para comunicar las medidas sanitarias por COVID-19?

Tres profesores, toman como bueno el actuar del coordinador, para comunicar las medidas preventivas, porque refrendan lo que dicen; “Si hubo información por parte del coordinador”, “fue bueno” y “fue bastante claro, muy dedicado”, sin embargo, dos profesores indicaron que esperaban una respuesta más inmediata, ya que ellos mismo señalan que la responsabilidad fue más de ellos, para darles la información a sus alumnos. Por último, un profesor desconoce esta información. Una preocupación que surgió fue la problemática del uso y acceso de las TIC, que afectó tener una buena comunicación de ellos con sus alumnos.

Los profesores tuvieron que actuar por sus propios medios, posteriormente al paso de los meses hubo un mejoramiento por el coordinador, para actuar de la mejor manera ante el regreso a clases presenciales por medio de un protocolo. El protocolo de regreso a los planteles fue tomar las medidas preventivas ante la propagación a nivel mundial por COVID-19 estipuladas por las Secretarías de Salud y de Educación Pública del Gobierno de México, ante la autoridad educativa de cada uno de los estados de la República. En atención a las recomendaciones y medidas implementadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para contener las afectaciones de este virus.

- II. ¿El coordinador planteaba estrategias por COVID-19 para darles información oficial a los estudiantes?

El coordinador planteó las estrategias publicadas por las instituciones de la Secretaría de Salud Pública como de la SEP, para el desarrollo de prevención ante la emergencia sanitaria por COVID-19, sin embargo, esta información fue dada por parte de los profesores hacia sus alumnos de manera más directa.

2 respuesta institucional

- I. ¿Puedes mencionar si tuvieron un protocolo para actuar ante la suspensión de clases?

La repentina llegada de la enfermedad por COVID-19, no existía un protocolo adecuado para la suspensión de clases, al paso del tiempo se implementó un protocolo para seguir retomando la educación, sin embargo, su principal objetivo de los profesores fue el no perder contacto con los estudiantes, no afectar su educación, por lo que desarrollaron un sistema educativo de manera virtual, ayudándoles a que se integran a esta nueva modalidad de estudio a distancia, mediante herramientas de plataformas de comunicación como zoom, Meet, classroom entre otros. Posteriormente se realizó un nuevo protocolo para el regreso a clases presenciales, en el cual era escalonado, con un horario específico, donde las clases eran por semana y por orden de cada grupo, poder aislar a los estudiantes para no tener el grupo completo evitando la aglomeración.

En la primera etapa los profesores hablan de que no había un protocolo, por lo que aplicaron estas medidas preventivas ante la enfermedad por COVID-19, llevando a cabo el aislamiento, lavado de manos, no salir constantemente, el uso de caretas dentro de las aulas; También indicaron que fue una sorpresa relativa, los mismos profesores lo fueron resolviendo más o menos como consideraron, hasta nuevo aviso.

En la segunda etapa hacen mención de “nadie imaginó que se extendería”, “siguiéramos en contacto con los estudiantes”, “que siguiéramos adelante con los programas”, “hiciéramos todo lo posible, para que los estudiantes pudieran incorporarse a estas nuevas modalidades”.

Etapa tres, durante este tiempo, los profesores hacen hincapié que “alguien comentaba”, “todos creíamos que íbamos a volver en 3 meses”, “no íbamos a regresar en mucho tiempo”, “no estábamos preparados, pero sí podemos adaptarnos rápidamente”.

La comunicación del riesgo se vio en la etapa cuatro donde refieren que “no fue muy claro” “de alguna manera eso que decían los medios de comunicación se convirtió, sin profesionalismo, en un protocolo” “nos facilitó las herramientas digitales, classroom, meet, zoom y otras herramientas, en ese sentido ya hubo mucha más estructura y facilidad para los estudiantes”.

II. ¿Crees que fue el correcto?

Cuatro profesores consideran que fue el adecuado el desarrollo de los nuevos protocolos, de acuerdo a la llegada repentina de esta enfermedad por COVID-19, su elaboración fue conforme pasaban los meses y a las necesidades del sector educativo. Otro profesor explicó que fue tardía el actuar del plantel para la suspensión de clases y deficientes principalmente por la difusión de la información, por lo que los profesores tuvieron que ponerse en contacto con cada uno de sus alumnos. Uno de los profesores dice que desconoce la enfermedad. Evidentemente a todos los sectores del país y del mundo, no solo al sector educativo, los tomó por sorpresa, ya que fue un fenómeno perturbador de magnitud mundial, dejándolos vulnerables en todos los aspectos sociales.

III. ¿Cómo fue la comunicación entre profesores y estudiantes durante la pandemia por la experiencia personal?

La comunicación entre profesores y estudiantes se trabajó con las herramientas que existían en ese momento, para no perder contacto con los estudiantes, así que fue una adaptación

nueva y necesaria, que con el paso del tiempo se afinó la forma de trabajar a distancia. Sin embargo, existen dificultades al momento de tener contacto de forma virtual, por lo que se puede interpretar la comunicación de diferente forma, ya que no se cuenta con esa expresión física, ocasionando que el mensaje no sea claro.

Un profesor explicó que, durante el primer semestre en línea, hubo problemas de comunicación con los estudiantes, por la falta de experiencia en tomar clases virtuales, por otro lado, una profesora expresó que, durante el periodo de las clases en línea, tuvo una experiencia de problema de comunicación con estudiantes, por las dificultades en la educación a distancia, por último, una profesora aborda otros aspectos humanos.

IV. ¿Qué medidas sanitarias adoptadas en los salones de clases para mitigar el impacto por COVID-19?

Todos los profesores implementan las estrategias de acuerdo a su perspectiva de lo sucedido, poniéndolas en práctica y compartiéndolas con sus alumnos para el beneficio de ambas partes.

El primer profesor utilizó cubrebocas, gel antibacterial y desinfectante como una medida preventiva. La segunda profesora aplicó el uso de cubrebocas y el aislamiento especificando que “Si les duele la panza, si les duele la cabeza, tienen gripa, tienen tos, no vengán, váyanse hacer la prueba y hasta que tengan un negativo vienen y todos con cubrebocas en clase”. La tercera profesora pone en práctica el uso de cubrebocas, sanas distancias y mantiene ventilado todos los espacios en donde se encuentren con personas, en este caso con los alumnos.

El cuarto profesor explicó el regreso escalonado de las actividades educativas, dando por ejemplo: “Dividir los grupos y pedir que asistieron en la mañana algunos y en la tarde otros, dividiéndolos de doble o triple manera”. La penúltima profesora utilizó sana distancia y

desinfectar los espacios de trabajo, como una medida preventiva ante la enfermedad y por último otra profesora mencionó que es importante la ventilación de los lugares, el uso de cubrebocas, sana distancia y aislamiento social en caso de ser contagiados por la enfermedad por COVID-19.

Procesos de enseñanza y aprendizaje en la pandemia por COVID-19

3 Infodemia desde la mirada del profesor en el aula

- I. ¿Usabas el tiempo de tu clase para informar a los estudiantes sobre la emergencia por COVID-19?

Los profesores mencionaron como fue informales a sus estudiantes sobre la emergencia sanitaria, donde el primero profesor explicó la importancia de saber las condiciones de sus causas y cuáles eran las herramientas que utilizaron para sus estudios, dedicando tiempo durante las clases si se encontraban estudiantes contagiados o algún familiar, ya que eso es un problema que puede afectar el aprovechamiento escolar. La segunda profesora dado el carácter de su materia de biología dejó para informar un trabajo sobre COVID-19.

La tercera profesora solo dio las indicaciones que le informaron. En cambio, el cuarto profesor, si aborda la información a sus estudiantes, dejando en claro que muchas personas accedieron a la incredulidad, “no me va a suceder nada”, “no es cierto”, “eso no existe”. La penúltima profesora no aborda información a sus estudiantes, en cambio la última profesora estaba más preocupada por el curso y cómo sus estudiantes estaban limitados a las herramientas digitales y a sus jornadas de estudio.

- II. ¿Discutías la importancia de cómo buscar información correcta para eliminar la mala información y los rumores a la comunidad estudiantil?

Los profesores tuvieron un acercamiento hacia sus alumnos en el cual uno de los profesores, dialogaba sobre el virus por COVID-19 y resolvían dudas sobre algunos rumores, mientras que otros profesores se acercaban a sus alumnos de manera más personal, es decir, discutían las pérdidas dentro de su familia derivado del virus, incluso había una preocupación por la ausencia de algún alumno.

El primer profesor mencionó que solamente les preguntaba cosas más personales, en este caso si algún estudiante estaba contagiado o si se ausentaba por causas de contagio o pérdida de algún familiar. La profesora dos, como ya había explicado que sus alumnos estaban desarrollando un trabajo sobre la enfermedad por COVID-19, era más fácil discutir sobre el tema y con algunos rumores que escucharon para no crear pánico.

La tercera profesora no creó pánico, pero sí tuvo incertidumbre porque no sabía cómo comunicar las problemáticas que se estaba viviendo con sus alumnos entorno a la enfermedad. Por último, dos profesores buscaron la manera de informar de manera correcta a sus alumnos, ya que estaban conscientes de lo que estaba pasando, adoptando estrategias de comunicación para erradicar la desinformación.

4 seguimiento a estudiantes

- I. ¿En tus grupos hubo estudiantes que culminaron satisfactoriamente las clases o hubo mucha deserción escolar?

Mencionaron los profesores que a pesar de la circunstancia académicas y la nueva modalidad de educación en línea, se notó que culminaron satisfactoriamente las clases los estudiantes, sin embargo, algunos al no contar con herramientas necesarias o un recurso económico para

obtener los medios tecnológicos, no tenían la posibilidad de retomar su educación en esta modalidad, por lo que se vieron a la necesidad de la deserción escolar.

- II. ¿Les daba seguimiento escolar de sus avances académicos en su tutoría a sus alumnos?

Cuatro profesores mencionaron que seguían dando asesorías para tratar dudas de algún tema en particular e incluso hablaban sobre temas personales, sin embargo, dos profesores se enfocan más en preguntarles cosas específicas como ¿Cómo te sientes? ¿Qué problemas tienes? con la finalidad de apoyarlos.

Los profesores y el desarrollo de su carrera como profesor, crearon un vínculo más cercano a sus alumnos, siendo más empático a la situación que se estaba viviendo, tratando a sus alumnos particularmente de forma más personal y transmitiendo confianza a la hora de tratar temas personales.

- III. ¿Qué medidas sanitarias adoptaste en tu cubículo para no contagiarte por COVID-19?

Los seis profesores aplicaron el protocolo desarrollado conforme a sus necesidades y percepciones de la situación en la que se encontraban, adaptando distintas estrategias dependiendo el entorno de cada profesor, en el cual el primer profesor utilizó como medidas preventivas el gel antibacterial, sana distancia, lavado frecuente de manos y seguir con la vacunación. La segunda profesora aplicó el uso de cubrebocas, sin embargo, la profesora tres llevó más a detalle las medidas preventivas, utilizando el cubrebocas, caretas, evitar la aglomeración y seguir aplicando las clases híbridas. Los tres últimos profesores aplicaron el uso de cubrebocas, la sana distancia y limpieza de su entorno.

5 percepción individual y colectiva

I. ¿Qué incertidumbre tenías al enterarse de este nuevo virus?

La incertidumbre de los profesores es denotada por la percepción individual y colectiva; En el caso del profesor uno, por la falta de conocimiento de la situación exhibe el riesgo de contagio al exponerse al virus por COVID-19, ya que se tiene el rol de padre y obligación de salir por insumos para su hogar, por lo que temía contagiar a su familia al exponerse, por otro lado la profesora dos, puso en práctica sus conocimientos, buscando más información e investigado sobre el tema.

La profesora tres no presentó incertidumbre al enterarse del virus por COVID-19, sin embargo, fue razón para aportar algo a la comunidad estudiantil y hacerlo más llevadero, acercándose a sus alumnos, de la mano con la empatía. El profesor cuarto claramente mencionó su preocupación ante las personas que podrían ser afectadas por este virus, mencionando la incertidumbre sobre qué iba a suceder con ellos “madre, hermanos, niños y el mismo”.

La penúltima profesora explicó que al no tener un cambio en su vida social que afecte su bienestar, expresa la aceptación que un fenómeno de esta magnitud tendría que ocurrir tarde o temprano, en el caso de sus alumnos mencionó que los estudiantes tienen otra realidad de lo sucedido conforme a su percepción. En el caso de la última profesora fue desarrollando incertidumbre a raíz de su entorno, primeramente, desde el ámbito social, al conocer personas que ya fallecieron, personas que a pesar de su buena salud murieron por el virus por COVID-19, de igual manera, se vio cierto miedo y incertidumbre por los comunicados sobre la escasez de los medicamentos, entre otras cosas que se mencionaron en las noticias internacionales, convirtiéndola en una víctima de la infodemia.

II. ¿Tuviste miedo por la saturación de hospitales?

En México se dio a conocer la saturación de los hospitales, por la gran cantidad de contagios, en el cual la población se vio afectado por su percepción de lo que estaba sucediendo. Por lo que fue de importancia preguntarles a los profesores sobre su percepción de la saturación de hospitales, uno no contesto a lo preguntado y tres profesores mencionaron que no sintieron miedo, sin embargo, uno explicó que su preocupación radica en el encierro de su grupo social, la percepción de otra profesora la mantenía consciente de lo que estaba sucediendo, señalando que la muerte es un proceso natural y el último su respuesta fue no. Por otro lado, la profesora tres y el profesor cuatro experimentaron miedo por la magnitud de la infodemia aumentando su percepción del riesgo.

III. ¿Tus compañeros docentes creían en el virus por COVID-19?

Parte de la población docente al desconocer esta enfermedad se llegó el incremento de la incertidumbre y la percepción de lo que estaba ocurriendo, ocasionando que muchas personas no creyeran y se dejarán llevar por lo que observaban o difunden, sin embargo, al paso del tiempo, algunos profesores mencionaron que ya tenían otra percepción de esta enfermedad, incluso uno de ellos se enfermó viviendo de cerca la situación de la enfermedad por COVID-19.

IV. ¿Que pesaba sobre la postura del presidente por COVID-19?

El profesor uno, señala que las capacidades para resolver la epidemia por COVID-19 por parte del presidente, fue similar a otros países, se guió por las medidas que la Organización Mundial de la Salud que establece, dejando claro que pudo ser peor que en otros países, concluyendo que “hizo lo que se pudo”.

La profesora dos gracias a su conocimiento en materia de Biología, le parecieron perfectas las conferencias del Dr. Hugo López Gatell, sin embargo, cuando el secretario de Salud dio las conferencias, ya no le pareció tan excelentes, argumentando que solo se dedicaba a leer diapositivas, teniendo como perspectiva su conocimiento mencionó que gente no le importaba mucho este cambio de exponentes. La profesora desde su perspectiva de la situación individual, tenía la creencia de que el sector salud, dirigió los insumos hacia la vacunación, dejando de lado la atención médica, dejando claro que fue insuficiente, a la hora de medicar a la población, añadiendo que los médicos particulares resolvieron esta problemática.

La profesora tres desde su mirada hacia el actuar del gobierno habla de que no veía las conferencias sobre la pandemia por COVID-19, también explicó que como cualquier estrategia para mitigar el impacto de un fenómeno perturbador, carece a la hora de ponerlo en práctica, que lo que escuchó era muy repetitivo, argumentando que lo que hizo falta es mencionar las estrategias que se iban implementando conforme avanzaba la situación de pandemia en el país, sintiendo incertidumbre por no saber cómo actuaría las dependencias del Gobierno.

La preocupación del profesor cuatro sobre el sector de educación, dejó de lado la postura del presidente, ya que su temor se encontraba en que, los profesores fueron los menos tomados en cuenta a la hora de implementar estrategias contra la emergencia sanitaria. La profesora cinco indicó que al no contar con otro referente a lo que se vivió en la emergencia sanitaria, cree que fue buena la actuación y la respuesta del Gobierno en turno y por último la profesora seis mencionó que, al ser una problemática nueva, no tienen ningún juicio respecto al presidente. Respecto a la población se trataba de algo nuevo, por lo que todos vivían al día, sobre lo que estaba sucediendo con la emergencia sanitaria por COVID-19.

Durante la pandemia (Sector-estudiantes)

Comunicación del riesgo en el IEMS 1 **Papel del estudiante**

I. ¿Dentro de tu hogar dialogaron sobre la Enfermedad por COVID-19?

Es importante identificar la información sobre la enfermedad por COVID-19 que se difundió en la sociedad, para saber cómo afectó la percepción de la población. La alumna uno mencionó que al ser un entorno muy pequeño en su sociedad, era fácil distribuir la información sobre la enfermedad por COVID-19 y por lo tanto su familia era participe de esta información, en cambio, la alumna dos desconocía la situación en la que estaba expuesta y expresa desinterés sobre la enfermedad.

Para la alumna tres su perspectiva es que por ser jóvenes estaban menos expuestas a la enfermedad, siendo participe de la infodemia mencionando que “porque prácticamente no es que a nosotros nos diera mucho”. La alumna cuatro mencionó que no hay diálogo sobre la enfermedad por COVID-19 y el alumno cinco se informaba mediante las noticias para conocer las medidas preventivas ante la enfermedad, para posteriormente dialogar en su hogar. La alumna seis explicó que se cuidaban mucho, ya que identificaron que esta enfermedad era peligrosa y por ello al visualizar en la televisión las muertes, aumentaba esa percepción de peligro.

II. ¿En su hogar siguieron las estrategias para el cuidado por COVID-19 que indica el Gobierno de México?

Los seis alumnos siguieron en práctica las medidas para el cuidado del virus por COVID-19, uno de ellos destaca el aislamiento social, desinfectar la ropa, con la finalidad del “bienestar de nosotros”.

III. Con relación a la pregunta anterior. Puede indicar ¿cuáles fueron?

Los seis alumnos siguieron las medidas preventivas acorde a sus necesidades y la percepción del virus, implementando estrategias de acuerdo a lo sucedido, poniéndolas en práctica. Para la alumna uno es importante utilizar el gel antibacterial, teniéndolo en diferentes puntos dentro y fuera de su hogar, también utilizó sanitización para diferentes objetos y evitaban lo más posible salir de su hogar. La alumna dos utilizó doble cubrebocas, gel antibacterial, lavado frecuente de manos, desinfectar productos alimenticios y no usar zapatos que se utilizaron fuera de su hogar, explicando de acuerdo a su percepción que “para nosotros son formas de evitar la propagación del virus”.

Para la alumna tres solamente utilizó el cubrebocas, aislamiento social y el vacunarse de igual forma la alumna cuatro utilizó el cubrebocas y el aislamiento. El alumno cinco puso en práctica el uso de cubrebocas, sanitizante al regresar de la calle, cambiarte de ropa, desinfectar el dinero, celulares, llaves y por último tomarse la temperatura. Por último, la alumna seis utilizó el gel antibacterial, cubrebocas, cambiarse de ropa, usar sanitizante y bañarse cuando salía.

IV. ¿Al buscar información por COVID-19 en qué páginas o medios te informas de lo que sucedía?

Es importante conocer las fuentes en donde la población se informaba sobre la enfermedad por COVID-19, ya que existe la mala información que puede o no afectar la percepción de las personas. La alumna uno se informaba mediante fuentes de páginas de gobierno y noticias, de igual manera la alumna dos mencionó que se informaba mediante páginas del gobierno. La alumna tres se informaba mediante las noticias y si era necesario con especialistas (Doctores). La alumna cuatro se informaba mediante Facebook, siendo esta una red social en la que se difunde información errónea, sobre los eventos de la pandemia, el alumno cinco utilizó los medios de comunicación tradicionales como el periódico, la televisión y alguna página del gobierno, por último, la alumna seis no era importantes para ella buscar información sobre la enfermedad por COVID-19.

2. Respuesta institucional

- I. ¿Qué sentiste al enterarte que se iban a suspender las clases por COVID-19?
¿Especifica que tipos de información se decía sobre esta?

La suspensión de actividades en el país perjudicó a diferentes instituciones, especialmente al sector educativo, afectando a la población estudiantil, ya que la mayoría de los estudiantes su desarrollo educativo era de forma presencial, en cambio al estar expuestos a una enfermedad aérea por la propagación a nivel mundial por COVID-19, la Secretaría de Educación Pública del Gobierno de México, ante la autoridad educativa de cada uno de los estados de la República. En atención a las recomendaciones y medidas implementadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para contener las afectaciones de este virus, se indicó que se suspenden las actividades presenciales de todos los niveles educativos. Mediante esto los seis alumnos afectó el cambio repentino de presencial a virtual explicando la incertidumbre que experimentaron “cómo va a ser la nueva modalidad”, “no sabía cómo iban a servir los modos de emplearse un profesor a distancia, pero esa no era mi forma de estar y solo nos brindaron como lo básico del uso de computadoras”, “a ver si no me atrasa más”, “Pero ya al tener clases en línea sí me atrasé un poco, porque ya no entendía mucho”, “Siento que no pude hacer eso, me aislé y no socialicé mucho, siento que eso me hizo daño” “pero después ya no me gusto tanto.

- II. ¿Tus profesores o autoridades del plantel te informaban o te daban información ¿de qué hacer? o ¿cómo actuar? por COVID-19?

En las instituciones educativas la información y estrategias para el cuidado del virus por COVID-19 fueron difundidas por las autoridades de los planteles, en el cual no todos lo compartían con la comunidad estudiantil. La participación de algunos profesores fue importante ya que tomaron la iniciativa de informar a sus alumnos sobre lo que estaba ocurriendo a causa de la enfermedad. Tres alumnas explicaron que se daban recomendaciones de la sana distancia y el aislamiento durante las clases que tomaba a distancia, “Nos decían es que, si nos sentíamos mal o algo así fuéramos al médico”, “Nos

informaban que actuáramos con las medidas sanitarias al momento de salir de nuestras casas”. La alumna tres fue vulnerable a la infodemia ya que experimento confusión a la hora de ser informada por sus profesores mencionado que “Algunos nos decían de que era falsa y algunos otros sí nos decían de que usen (Medidas preventiva ante la emergencia sanitaria)”, mientras que los dos últimos alumnos dijeron que no hubo información sobre el tema dejándolos expuestos a la mala información.

Procesos de enseñanza y aprendizaje en la pandemia por COVID-19

3. Infodemia desde la mirada del estudiante.

I. ¿Cómo contribuyó la desinformación a la pandemia por COVID-19?

La alumna uno tiene la percepción de que la desinformación desemboca que la sociedad no creía en el virus, mencionando también que hay gente que no cree en la vacuna, existiendo algunos rumores, como el que las vacunas eran para controlarnos, afectando la percepción a través de la mala información. La alumna dos normaliza la desinformación en su contexto social, aumentando su percepción del riesgo ante el virus por COVID-19. La alumna cuatro desconoce su contexto.

Tres alumnos señalan que las personas al no tomar en serio la problemática del fenómeno perturbador, no acatan las medidas preventivas contra el virus por COVID-19, aumentando la desinformación y haciendo vulnerable a la población.

II. ¿Qué rumores escuchaste sobre la vacuna?

Los rumores pueden afectar la percepción de un evento, como en el caso de la vacuna contra COVID-19 que perjudicó que las personas no se vacunaran. Estos son algunos rumores que

los alumnos mencionaron: “Los podría controlar, que traían un chip”, “Que los síntomas iban afectar el nivel del cuerpo, que en un futuro ibas a tener consecuencias”, “Te ibas a morir cuando te pusieran una vacuna”, “De que no servía” y que “Se te pegaba la cuchara en el brazo por la vacuna”.

III. ¿Tuviste miedo de vacunarte?

Los rumores o la mala información sobre la vacuna pueden afectar la percepción de las personas al momento de tomar decisiones. Cinco alumnos mencionaron que no tuvieron miedo al momento de aplicarla, sin embargo, uno mencionó que estaba más preocupado por los síntomas que podría presentar a la hora de aplicarla y otra alumna explicó su miedo por la rapidez de que exista la vacuna en un tiempo corto, por último, una alumna mencionó que si tenía miedo de la vacuna, pero era necesario.

IV. ¿Qué rumores escuchaste sobre la Pandemia por COVID-19?

Los rumores pueden influir en la percepción que las personas tienen de los acontecimientos, por lo que los alumnos explicaron algunos rumores que se difundieron en sus entornos. La alumna uno comentó “Que era un virus que el gobierno propagó con helicópteros, para matarnos a todos y reducir la sobrepoblación”, la alumna dos explicó que “Eran planes entre gobiernos, entre instituciones”, el alumno tres menciona algunos rumores como que “No existía, de que era cuestión desde el gobierno y que por cuestiones de ser muchas personas en la población aquí en México, nos querían disminuir”. La alumna cuatro señaló “Que nunca se iba a acabar, que iban a venir más pandemias y va matar a mucha gente” Los dos últimos alumnos comentaron los mismos rumores que era un invento del gobierno.

4. Percepción individual y colectiva

- I. Desde el inicio de la Emergencia Sanitaria por COVID-19 ¿Cuál fue tu reacción al escuchar sobre ésta?

La comunidad estudiantil mencionó que vivieron diferentes tipos de reacciones al presenciar la emergencia sanitaria por COVID-19, ya que era algo nuevo y desconocido para esta población, la alumna uno expresó alteración a la enfermedad, la alumna dos fue más la sorpresa sobre lo que estaba viviendo, era algo nuevo para ella, dos alumnos fueron partícipes de la desinformación diciendo que no iba a pasar nada, que el virus estaba muy lejos, la alumna cuatro se mantuvo tranquila y se comenzó a cuidar más contra el virus por COVID-19, el alumno cinco experimentó incertidumbre ya que no sabía mucho sobre el tema al principio.

- II. Y ante lo anterior ¿Qué fue lo que pensaste?

Cuatro alumnos al tener un primer contacto con la situación por la pandemia por COVID-19, comentaron desinterés en el tema ya que desconocían el alcance del fenómeno perturbador, mientras que dos alumnos experimentaron miedo debido a que no sabían que sucedería en su entorno social y el desarrollo de la enfermedad por COVID-19.

- III. ¿Tus familiares más cercanos que opinaban sobre las medidas de salud impuestas por el Gobierno de México?

Es importante la información en el entorno social, el cómo se aplican las estrategias preventivas impuestas por instituciones correspondientes, contra un fenómeno perturbador sanitario-ecológico como la enfermedad por COVID-19. En el caso de la alumna uno el desconocimiento y desinterés por la situación estaba más vulnerable y expuesta a la enfermedad, al igual que la alumna dos por la mala información que se difundió en su entorno social fue parte de la población desinformada haciéndola vulnerable.

Cuatro alumnos estaban de acuerdo con las medidas preventivas por la enfermedad por COVID-19, impuesta por el Gobierno de México, en la cual aplicaron el aislamiento, el lavado correcto de manos, el uso de cubrebocas y sanitizar los objetos o alimentos en uso. Sin embargo, en el entorno del alumno cinco a pesar de confirmar que estaba de acuerdo con estas medidas preventivas, un familiar se encontraba en contra sobre lo que estaba sucediendo mencionado lo siguiente “ mi abuelita no creía en eso, decía que todavía no llegaba acá, que no conocía los casos, hasta que ya vio las noticias, que de algo nos teníamos que morir” en el caso del alumno el tener ese acercamiento directo de la desinformación no afectó su percepción de la situación por la enfermedad por COVID-19.

IV. ¿Cómo darnos cuenta cuando es información falsa y solo trata de perjudicar o mal informar a la población?

Es importante que la población esté preparada para saber cómo identificar la desinformación debido a que esta tiene la finalidad de perjudicar el criterio de las personas ocasionando malas decisiones en la población. Es por esto que se explicó la manera que los alumnos identifican la desinformación. La alumna uno da como ejemplo basarse en identificar las fuentes y sustentos de la información mencionando “Cuales son las fuentes de donde están sacando esta información para saber si esta información es de las que se pueda confiar o no”. La alumna dos habla de cómo se identificó la mala información en la población, destacando que la gente se deja llevar por cualquier comentario sin antes investigar de dónde proviene esa información.

El alumno tres se basa más en el acercamiento de la enfermedad y la experiencia, comparando el contexto social con la información errónea difundida por su entorno social. La alumna cuatro es consciente de las dos partes, de cómo se comporta la información falsa y de cómo buscar información verídica. Los dos últimos alumnos coinciden en que identifican la información falsa, cuando las personas hablan sin sentido o cuando meten cuestiones religiosas sin sustentos científicos.

V. ¿Cuál es tu opinión ahora sobre la enfermedad por COVID-19?

Durante los meses mediante las experiencias y vivencias las personas pueden cambiar o no su percepción de los sucesos, en este caso por la enfermedad por COVID-19, la alumna uno desde su punto de vista la pandemia afectó económicamente y físicamente a la población, dejando en claro que muchos comercios tuvieron que cerrar por el aislamiento y otras personas tenían la necesidad de trabajar a pesar del riesgo de contagio. La alumna se queda con cierta incertidumbre expresando que como población seguimos en la ignorancia la situación podría empeorar poniendo en mayor vulnerabilidad a la comunidad.

La alumna está preparada por la experiencia vivida y por lo tanto conoce las medidas preventivas y el cómo actuar ante una nueva posible pandemia, al igual que el alumno tres mencionó que al tener las experiencias y el acercamiento de la enfermedad en su entorno social cambió su percepción sobre la pandemia, tomando la decisión de actuar de la mejor manera, utilizando las medidas preventivas ante la emergencia sanitaria. La alumna cuatro expresa tranquilidad por la existencia de una vacuna contra la enfermedad por COVID-19 y la disminución de los contagios. Los dos últimos alumnos señalaron que el virus por COVID-19 cambió a la sociedad económicamente, emocionalmente, dejándolos con incertidumbre a futuro.

VI. ¿Cómo actuarías sobre una nueva pandemia, teniendo en cuenta que ya viviste una?

A través de los antecedentes de un fenómeno perturbador las personas pueden cambiar la toma de decisiones y crear una cultura de prevención. Los seis alumnos tienen en claro que, ante una nueva enfermedad, deben de seguir las medidas de prevención impuestas por el gobierno denotando que con su experiencia podrían sobrellevar una nueva pandemia.

Durante la pandemia (Sector de trabajadores de limpieza)

Comunicación del riesgo en el IEMS 1 **Papel de los trabajadores**

I. ¿Qué estrategias utilizó para el cuidado ante la Emergencia Sanitaria por COVID-19?

La población puso en práctica las medidas preventivas ante la emergencia sanitaria por COVID-19 conforme a sus necesidades y recomendaciones por las instituciones correspondientes, por lo que los seis trabajadores implementaron las estrategias de aislamiento, uso de cubrebocas, gel antibacterial y lavado de manos. Sin embargo, el trabajador dos indicó que para tener más comunicación con su entorno social utilizó los medios tecnológicos para evitar el contagio, mediante videollamadas.

II. ¿Al regresar a clases, tuviste miedo al tener contacto con los desechos escolares?

La repentina llegada de la pandemia por COVID-19 se desarrollaron diferentes estrategias para evitar los contagios, sin embargo, en esta ocasión no se implementaron medidas preventivas dentro del sector educativo, para el desecho de cubrebocas o otros contaminantes, exclusivos de la comunidad estudiantil, por lo que cinco trabajadores indicaron que sentían miedo de ser contagiados a hora de iniciar su trabajo y uno solo explicó que solamente retomó su empleo sin miedo a ser contagiado.

III. ¿Por cuál medio te enterabas que la pandemia por COVID-19 iba incrementando o disminuyendo?

Es importante conocer que medios de comunicación utilizaban para informarse de lo que estaba ocurriendo por la enfermedad por COVID-19, ya que existen muchos medios que difunden mala información y puede afectar la percepción de la población, es por ellos que se identificó que dos trabajadores se informan mediante las redes sociales y se conoce que es un medio que puede ser partícipe de la infodemia, ya que se puede difundir en grandes

cantidades la información sin ser corroborada. Cuatro trabajadores se comunicaban mediante los medios tradicionales principalmente televisión y radio.

2. Respuesta institucional

- I. ¿Crees que el IEMS ya tiene la capacidad de actuar de manera correcta ante una nueva pandemia?

El Instituto de Educación Media Superior plantel Iztapalapa II Benito Juárez, si estaba capacitada para atender la emergencia sanitaria, sin embargo, solo se enfocó en los estudiantes y profesores, dejando de lado a la demás población como lo es los trabajadores de limpieza, es por ello que los cinco trabajadores expresan que no tuvieron un protocolo para actuar de acuerdo a sus necesidades y uno consideró que la escuela si está capacitada.

- II. ¿Las autoridades del plantel te informaban o te daban información ¿de qué hacer? o ¿cómo actuar? por COVID-19?

Las autoridades del plantel solamente se limitaron a recomendar las medidas ya establecidas por las instituciones pertinentes por lo que los seis trabajadores confirmaron que “Siguiéramos las medidas que había impulsado el gobierno, por ejemplo, el lavado de manos” “Solamente nos decían que por obligación y por parte del gobierno o de las autoridades será necesario el usar el cubrebocas” “Las autoridades del plantel no nos proporcionaron mucha información” “Usar constantemente el cubrebocas, los guantes”, “Solo nos dijeron que debíamos cuidarnos a la hora de limpiar”

- III. ¿Te dieron pláticas acerca de cómo desechar los residuos escolares?

Al no tener un protocolo en el cual excita la participación de los trabajadores de limpieza, pueden ser más vulnerables al fenómeno perturbador como el Sanitario-Ecológico por la enfermedad por COVID-19, es por ello que los seis trabajadores mencionaron que no hubo un acercamiento para informarles sobre las medidas preventivas, para los desechos escolares, “todo iba en una sola bolsa”, “No, solamente me dijeron que teníamos que tener más cuidado”, “No nos dieron ni siquiera las medidas para que nosotros las desechamos” “Nosotros como usamos guantes solo los arrojábamos en la bolsa”.

Procesos de enseñanza y aprendizaje en la pandemia por COVID-19

3. Infodemia desde la mirada del trabajador

I. ¿Qué rumores escuchaste sobre la Pandemia por COVID-19?

La mala información puede perjudicar a la población, aumentando los rumores dentro de su entorno social y cambiando la percepción de un Fenómeno Perturbador, cuatro trabajadores explicaron que era inventos del gobierno para controlar a la población y esconder información de lo que en realidad estaba sucediendo en el país, otro trabajador mencionó que el automedicarse con remedios caseros era una manera para prevenirse de la enfermedad por COVID-19 y por último un trabajador mencionó que al tener el acercamiento de la enfermedad y la pérdida de un ser querido creyó en lo que estaba pasando ante la emergencia sanitaria.

II. ¿Qué rumores escuchaste sobre la vacuna?

Los rumores pueden influir en la percepción que las personas tienen de los acontecimientos, por lo que los trabajadores explicaron algunos de los rumores que circulan a su alrededor. “Con la vacuna la gente se podía morir si te la ponías” “En un futuro nos iba a afectar” “Podría ser peligrosa y causar efectos secundarios graves”, “Algunas personas dijeron que era malo

vacunarse, porque había ocasionado algunos fallecimientos” estos rumores afectó la toma de decisiones a la hora de aplicar la vacuna contra la enfermedad por COVID-19.

III. ¿Tuviste miedo de vacunarte?

Dos trabajador explicaron que tuvo que esperar su turno a la hora de aplicarse la vacuna contra la enfermedad por COVID-19, ya que existió un calendario de vacunación en la cual primero personal de salud de primera línea de atención a COVID-19, personas de 60 años o más, personas de 50 a 59 años y posteriormente la población restante con la finalidad de prevenir a las piernas con mayor riesgo, sin embargo el trabajador expone que “Pero nosotros como trabajadores de limpieza no nos contemplaron al principio” causando incertidumbre y preocupación hasta esperar la llegada de la vacuna.

Tres trabajadores de limpieza comentan que a pesar de los rumores y el miedo influido que estos ocasionan decidieron vacunarse contra el virus por COVID-19, mientras que uno de los trabajadores aceptó vacunarse debido a que para acudir a lugares sociales era requisito la vacunación haciendo de lado el miedo que experimentó por los rumores.

4. Percepción individual y colectiva

I. Desde el inicio de la Emergencia Sanitaria por COVID-19 ¿Cuál fue tu reacción al escuchar sobre ésta?

Cuatro trabajadores sintieron inquietud por este nuevo virus, sacando a denotar preguntas sobre cómo se enfrentarían y se cuidan ante esta problemática. Dos trabajadores fueron partícipes de los rumores y la mala información, teniendo creencias erróneas sobre la enfermedad por COVID-19, como que eran cuestiones del gobierno y por lo tanto no existía,

aunque su percepción cambió a la hora de interactuar con la enfermedad de forma más directa ya que se enfermaron algunos familiares.

II. Y ante lo anterior ¿Qué fue lo que pensaste?

Mediante los rumores las personas se dejaron influenciar por lo que decían de la enfermedad por COVID-19 dejando de lado las medidas preventivas ante la emergencia sanitaria, a pesar de que estos rumores fueron en grandes cantidades, la población se vio afectada por los contagios y de esta forma cambió su percepción de la enfermedad y ya consideraban llevar a cabo las medidas preventivas como el uso de cubrebocas, la sana distancia y el aislamiento social.

III. ¿Dentro de tu hogar dialogaron sobre la Enfermedad por COVID-19?

El trabajador uno su percepción del riesgo fue afectada por los rumores que escuchaba, argumentando que la enfermedad era mentira porque venía de otro país. Dos de los trabajadores al enterarse del virus por COVID-19 sintieron miedo debido a que vieron la gravedad de la situación, tomando en serio lo que estaba pasando. Dos trabajadores comentaron que el diálogo con sus familiares era para discutir lo que se estaba viviendo, haciendo hincapié en las medidas que debían tomar, por último, uno desconoce el contexto en el que estaba viviendo señalando que no sabía qué hacer.

IV. ¿Tus familiares más cercanos que opinaban sobre las medidas de salud impuestas por el Gobierno de México?

Tres trabajadores al no tener un contacto directo con la enfermedad por COVID-19, no tomaron en serio las medidas del gobierno, volviéndose más vulnerables ante este fenómeno

perturbador. Por último, los otros tres trabajadores tomaron la decisión de aplicar las estrategias impuestas por el gobierno para prevenir contagios dentro de su hogar.

- V. ¿En su hogar siguieron las estrategias para el cuidado por COVID-19 que indica el Gobierno de México?

Los seis trabajadores pusieron en práctica las medidas preventivas ante la emergencia sanitaria, de acuerdo a sus necesidades utilizando cubrebocas, el lavado de manos, sanitizar los objetos, guantes, gel antibacterial, la sana distancia y el aislamiento social.

- VI. ¿Cómo darnos cuenta cuando es información falsa y solo trata de perjudicar o mal informar a la población?

Tres trabajadores comentaron que corroboran la información mediante la consulta de los médicos, televisión y la investigación para no tener confusión de la enfermedad por COVID-19. Dos trabajadores explicaron que la información falsa es identificada por la edición exagerada de las notas, en la cual perjudica a la población a ser engañados por lo que difunden cambiando su percepción de algún evento. Por último, un trabajador da a conocer la situación en el plantel, ya que dice que algunos profesores no creían en la pandemia, teniendo en cuenta que las personas estaban falleciendo a causa del virus por COVID-19, en el cual el contexto de sus compañeros si creían en lo que estaba sucediendo.

- VII. ¿Cuál es tu opinión ahora sobre la enfermedad por COVID-19?

Al paso de los meses muchas personas vivieron experiencias y situaciones diferentes durante la pandemia, ocasionando que las personas cambien su criterio sobre la percepción de lo que estaba pensando y también la toma de decisiones, por lo que el trabajador uno explicó que tuvo mucha incertidumbre y miedo de lo que estaba pasando, sin embargo, siguió en pie los

protocolo ante la emergencia sanitaria por COVID-19 para prevenir los contagios. El trabajador dos tuvo miedo y pánico en todas las fases de la pandemia por COVID-19 y aún existe esa incertidumbre de lo que va a suceder en un futuro. El trabajador tres siente culpabilidad por la pérdida de un familiar ya que no actuó de manera rápida y teniendo hasta ahora ese miedo de contagio.

El trabajador cinco habla de las malas decisiones a la hora de llevar a cabo las estrategias contra el virus, llevando a la población a la muerte. El trabajador seis explicó que para él es algo que no pensó vivir y estaba sorprendido por la gran cantidad de muertes a causa de la enfermedad por COVID-19. Por último, el trabajador cuatro no contesta la pregunta.

VIII. ¿Cómo actuarías sobre una nueva pandemia, teniendo en cuenta que ya viviste una?

Los antecedentes de los fenómenos perturbadores hacen que las personas puedan cambiar la toma de decisiones y crear una cultura de prevención.

Los trabajadores explicaron que a raíz de la experiencia ya sabrían cómo actuar ante un fenómeno perturbador igual o diferente a la pandemia por COVID-19, ya que saben los errores que afectaron a la población a la hora de tener prevención ante un riesgo Sanitario-Ecológico, por lo que mencionan que es necesario ahora identificar la mala información y tener en cuenta el aplicar los protocolos que indican las instituciones correspondientes.